

コミュニケーションは対人的気づきを深め関係を再構成するか(その2)：JETプログラムCIRと担当者を対象に開発した研修における学習者の体験の事例的研究¹⁾

山本 志都

1. はじめに

2004年1月にQ県において「平成15年度JETプログラム²⁾Q県中間研修会」が2日間にわたり行われた。この研修の目的はJETプログラム参加者に対する異文化への理解を深め、事業の円滑な実施を図ることである。1日目はQ県JETプログラム参加者全体の110名（CIR=国際交流員、ALT=英語指導助手³⁾）を対象とした全体研修で、2日目はCIR18名およびその担当者のためのCIR研修と、ALTおよび学校英語教育担当者のためのALT研修とがそれぞれ別会場にて同時進行で行われた。筆者は1日目午前の全体研修における基調講演と、2日目のCIRと担当者を対象とした研修を担当した。2日目の研修は午前3時間、午後3時間の計6時間であった。

CIRと担当者のための研修を実施するにあたっては、これまでの筆者の研究やQ県取りまとめ団

体⁴⁾担当者からの聞き取りを基に生成した「仮説的学習目標」が達成されるように学習ユニットを考えて、プログラムを構成した。研修プログラムの開発およびその内容、仮説的学習目標の生成経緯と理論的考え方およびプログラムとの関係については、「コミュニケーションは対人的気づきを深め関係を再構成するか(その1)：JETプログラムCIRと担当者を対象とした研修の開発」(山本, 2005)に詳細を記したため本稿では割愛する。ここでは紙幅の都合上、仮説的学習目標(表1)と研修プログラム(表2)の項目のみを掲載するに留めたい⁵⁾。

本稿では、CIRと担当者を対象に開発された研修(山本, 2005)の実施時において学習者から収集した質的データより、研修による学習者の気づきや自己変容の認知を記述的に明らし、その記述的内容を分析することで仮説的学習目標が学習者によって経験されているか検証する。

表1 仮説的学習目標

仮説的学習目標1：自己開示が自己や他者への気づきを深化する。

仮説的学習目標2：メタコミュニケーション⁶⁾が自己や他者への気づきを深化する。

仮説的学習目標3：共同作業が自己と他者を統合する一体感をつくる。

仮説的学習目標4：体験学習を通して得られた気づきが自己と他者の関係認知を再構成する。

山本, 2005

表2 平成15年度JETプログラムQ県中間研修会
担当者とCIRを対象とした研修内容

ユ ニ ッ ト	内 容
1. 自己紹介	* 自分自身の文化的背景を含めて自己紹介をする
2. キャッチボール・エクササイズ	* エクササイズ（ペアワーク） * エクササイズの振り返り（個人、ペアワーク） * デブリーフィング・セッション * ミニレクチャー「異文化コミュニケーション」
3. エポケー実習	* 実習 * デブリーフィング・セッション
4. コミュニケーション・グリッド	* 実習（グループワーク） * 全体発表とディスカッション * まとめ
5. 全体のまとめ	

2. 調 査

調査は、研修時に実施した「キャッチボール・エクササイズ」、「エポケー実習」、「コミュニケーション・グリッド」の3つの学習ユニットおよび研修全体について行われた。以下に、調査の目的と対象者について述べ、次にデータの収集方法と分析法を説明する。

2.1 目 的

Q県JETプログラムCIRと担当者を対象とした研修のための学習ユニットのデザインや研修プログラムの構成には、仮説的学習目標の課題達成が念頭におかれていた（山本，2005）。仮説的学習目標とは、担当者とCIRに関する筆者の過去の調査（山本，2003）から導き出されたコミュニケーション課題およびQ県の取りまとめ団体担当者からの聞き取りを基に、担当者とCIRの協働に必要な対人的相互作用を考え仮説化したものである。その仮説を研修での学習課題にするという意味で仮説的学習目標とした。本調査では、CIR と担当者の研修における体験と仮説的学習目標に関して次の2つのリサーチ・クエスチョンを設定し、その答えを探索する。

- RQ1) 各学習ユニット及び研修全体をととした学習者の気づきや自己変容の認知はどのようなものであるか

RQ2) 仮説的学習目標は学習者によって経験されているか

2.2 方 法

2.2.1 対 象

研修に参加したCIRおよび担当者が調査対象である。CIRが18名、担当者は11名で計29名であった。Q県に配置されているCIRは全18名で、今回は全員参加であった。対象者数は少ないがQ県のCIRという母集団の全数が対象になる。一方、CLAIRが主催する研修ではCIRと担当者はそれぞれ個別に研修を受けるため、両者が合同で交流しながら研修を受けるということは通常無い。

担当者は全員参加ではなかったが、これら2つの理由から本調査で得られたデータは貴重と言える。また、本研究がQ県の事例的研究であることから本調査の対象者およびその数を適正と考える。

CIRと担当者のデモグラフィックデータは以下の通りである（表3）。英語圏出身のCIRと非英語圏出身のCIRを区別して表示した理由は、データをこれらのグループに分けて分析し記述することにしたためである⁷⁾。

2.2.2 データの収集

データはキャッチボール・エクササイズ、エポケー実習、コミュニケーション・グリッドの3つの学習ユニットそれぞれの終了直後と、研修終了直後の合計4回にわたって自由記述式の回答法で収集された。設問は2つあり、気づきについてと事前事後の自己比較による変化を尋ねるものであった。

表3 C I Rと担当者のデモグラフィックデータ

区 分	C I R	担 当 者
性 別	男性10名、女性 8 名	男性 4 名、女性 7 名
出身国	英語圏13名 (オーストラリア、イギリス、カナダ、 アメリカ、ニュージーランド) 非英語圏 5 名 (中国、韓国、インドネシア、ベトナム)	日本11名
年 齢	20～29 14名 30～39 4 名 40～49 0 名 50～59 0 名	20～29 1 名 30～39 3 名 40～49 4 名 50～59 2 名 無回答 1 名

設問1) ○○(エクササイズ名)を通して、
自分の中で何に気がついたか？

設問2) このエクササイズをする前と、今
では、自分の中でどのような変化
があったか？

各ユニットの終了直後に記入用紙が配られ、直ちに回答された。キャッチボール・エクササイズ後、エポケー実習後、コミュニケーション・グリッド後の3回は、そのエクササイズに関する回答を回収し、研修の終わりには全体に関する回答を記入してもらい回収した。回答に使用された言語は、英語圏CIRでは英語⁸⁾と日本語、非英語圏CIR は日本語、担当者は日本語であった。

2.2.3 データの分析

データ分析にあたっては、まずデータを担当者の回答、英語圏CIRの回答、非英語圏CIRの回答、と3つのグループに分類した。データは研修中合計4回収集されているので、各回ごとに回答を分析することにした。設問は2つあったため、各々の設問に対する回答ごとに分析を行った。分析にはKJ法(川喜多, 1986, 1993)を用いた。KJ法は質的データの全体的な傾向を把握するのに有効な手法であり(渡辺・山内, 1998)、データを記述的に整理する上で効力を発揮する(澤田・南, 2001)。データからボトムアップで理論や仮説を生成する質的分析法という点においては、KJ法はグラウンデッド・セオリー・アプ

ローチ(Glaser & Strauss, 1967)と共通点が多いと見なされている(川喜田他, 2003)。しかし、グラウンデッド・セオリー・アプローチが分析を通してより少数の概念カテゴリーへと収斂し概念的に理論構成していく理論的手法であるのと比較すると、KJ法はより記述的な性格をもつ分析法(澤田・南, 2001)である。本研究では、データを整理して記述することと、それを基に仮説的学習目標を検証することを目的とするため、KJ法を用いることにした。

分析手順としてはデータから意味としてまとまりのある文節を一区切りとしたカードを作成し、内包的意味が似ているもの同士を集めてグループ化しタイトルをつけた。意味として近いグループ同士を側に並べてグループの配置を考え、内容的に近いグループをまとめていくと一次元上のカテゴリーが出現するので、この上位カテゴリーにもタイトルをつける。このようにして得られたカテゴリーのことをここでは回答項目と呼ぶことにし、つけられたタイトル名で表示することにする。

3. 結 果

3.1 リサーチ・クエスチョン1に対しての結果

本研究で用いられたKJ法は、通常ではカテゴリー間の関係やパターンを見出しながら意味連関を視覚的に探るため図解化されることが多い

が、本稿では図解を用いずに回答項目のタイトルを一覧表にして記述することにした。その理由は、得られた回答項目から研修での学習者の気づきや自己変容の認知を記述的に明らかにし、さらに回答項目を分析単位とする仮説的学習目標の検証を行うには、一覧表の方が適すると判断したためである。

データから析出された回答項目は、担当者が44、英語圏CIRが57、非英語圏CIRが37項目であった。回答項目の一覧表を作成する際には同じカテゴリーや特に強い連関のあるカテゴリーを並べて配置した。表は、各プログラムの直後に尋ねられた2つの設問（1. 気づき、2. 変化）ごとに作成された。4回のデータ収集に対して設問は各2つであったので表は8つ（付録1－表A～H）作成された。これらの表は紙幅の都合上、付録1に記載する。また、対象者の記述した言説についても紙面の制約から全てを載せられないので、考察で取り上げたものを中心に各表の欄外に掲載する。

3.2 リサーチ・クエスチョン2に対しての結果

研修参加者の体験を整理して得られた回答項目（付録1－表A～H）に基づいて、仮説的学習目標が学習者によって経験されているか検証を行った。全ての回答項目（138項目）のうちから仮説的学習目標を支持していると判断される回答項目を抜粋し、それぞれの仮説的学習目標ごとにまとめた4つの表を付録2に記載する（付録2－表ア～エ）。

4. 考 察

4.1 リサーチ・クエスチョン1に関する考察

各学習ユニットおよび研修全体をとおした学習者の気づきや自己変容の認知を明らかにするために作成した表（付録1－表A～H）に基づき以下に考察を述べる。「キャッチボール・エクササイズ」、「エボケー実習」、「コミュニケーション・グリッド」、「研修全体」の順に考察を進める。また、それぞれにおいて2つの設問があっ

たので、各設問につき、初めに全体の考察を述べてから、「担当者」、「英語圏CIR」、「非英語圏CIR」の順に記述する。文中において回答項目のタイトルは異なるフォントで示す⁹⁾。考察の中で取り上げられた回答項目のうち表中の記述だけでは十分示せなかった実際の対象者の言説は、付録の表に付随する形式で欄外に記載されているので参照されたい（付録1－表A～H）。

4.1.1 キャッチボール・エクササイズにおける学習者の体験の考察

4.1.1.1 キャッチボール・エクササイズ 設問1：気づき（付録1－表A）

キャッチボール・エクササイズに関する気づきを尋ねた設問1に対しては、担当者ではCIRとの関係性やコミュニケーションに関するコメントが、英語圏CIRではエクササイズの体験から得たことをより一般化して捉えたり自己分析に応用したりする傾向が多く見られ、非英語圏CIRではエクササイズの最中の工夫やエクササイズ自体に触れる報告が見られた。全体的に、担当者はこのエクササイズで体験したことを一般的事象に適用するよりは、特定の相手（CIR）を想定して感じたことや考えを整理しているようであった。それに対して英語圏CIRは、気づきを一般的事象に適用したり、自己分析に関して活発に述べたりしている。英語圏CIRも非英語圏CIRもキャッチボールをメタファーとして使用しながら、今後の自己のコミュニケーションのあり方に言及していた。エクササイズに熱中したり楽しんだりしていたことを「気づき」として挙げたのは担当者と非英語圏CIRであった。

〔担当者〕

付録1－表Aにある担当者の回答項目には「**キャッチT1.CIRとの関係の振り返り**」¹⁰⁾があり、自分の不十分さやCIRとの間に距離感があることを反省するような記述や、自分の担当するCIRの良さを改めて評価するコメントが気づきとして述べられた。「**キャッチT3.キャッチボール・エクササイズについて**」では熱中してキャッチボールに没頭し

ていたことをうかがわせる言説があった。「**キャッチT4.コミュニケーションに関する気づき**」では、相手とやり取りをする中で無意識に相手に配慮したり調整したりしていることへの気づきが述べられていた。アイコンタクトに気をつけ相手が受け取りやすいようにするなど無意識に自分が調整していたことに気づき、コミュニケーションの工夫の必要性が語られている。エクササイズへの参加と振り返りを通じて、CIRとの関係やコミュニケーションについて改めて考え始めていると思われる。

【英語圏CIR】

付録1－表Aにある英語圏CIRの回答項目からは、担当者との関係への言及よりもエクササイズからの気づきを一般化する言及の方が多いことがわかる。例えば「**キャッチC7.キャッチボールを一般的事象に適用**」ではキャッチボールをメタファーとして使用している。ボールを落とすことをメッセージの取りこぼしと認識して間違った意味を受け取る可能性にふれることや、ゲーム性から生じるプレッシャーが実際の人生にもあてはまると考えるなど、より広い事柄に適用した気づきを述べている。また、このエクササイズを通した「**キャッチC5.自己発見**」も報告され、目的を理解した上で仕事に従事することが自分にとって重要であるという気づきや、職場で周囲に迷惑をかけたくないと思っていることなど、エクササイズの意味を自己理解にも応用して捉えていることがわかる。

英語圏CIRには担当者との関係性への言及は見られず、この段階で特定の相手との日常的関係性は言及されていない。職場での関わり方に示唆を得ている「**キャッチC6.今後の関係調整方略**」¹⁾では、自分が「ボールを穏やかに投げかける」ようにすれば、職場で効果的にコミュニケーションできるのではないかと、キャッチボールのメタファーを使って職場での関わり方に応用している。

【非英語圏CIR】

付録1－表Aに示されるように、非英語圏CIRはエクササイズをふれあいと感じたことや、相手の楽しそうな表情を見て自分も楽しくなるこ

とを述べている。また、「**キャッチc3.今後の関係調整方略**」では、キャッチボールをメタファーに「ボールを相手のところに投げたい」ことや、話を理解してもらえるように気をつけて会話をすすめることが回答されていた。

4.1.1.2 キャッチボール・エクササイズ

設問2：変化（付録1－表B）

この設問に対しては、担当者ではCIRとの関係性に関わる記述と安心感の表出が、英語圏CIRでは今後の関係調整について、非英語圏CIRではコミュニケーションと今後の関係調整についての項目が中心であった。担当者・英語圏CIR共に今後の関係調整方略について言及しているが、担当者では自分からコミュニケーションをはかることについて、英語圏CIRでは他者への配慮や注意深く観察することの必要性に関するものであり、両者の調整の方向性は異なっている。

このエクササイズを通じて、担当者からは「共通目的意識」や「安心感」が、非英語圏CIRからは「ふれあい」が報告された。英語圏CIRからは、もっとやりたいと思ったことや、知らない人達でも抵抗感がなかったことや、笑いあうことの大切さが報告された。研修1番目のエクササイズとして、参加者全体の雰囲気や和ませるアイスブレイキングの役割を果たしたと考えられる。特に担当者においては、心配せずにCIRともっとコミュニケーションをはかるということへの動機付けや、今後の可能性への期待感が述べられる等、CIRとの心理的距離感が近づく様子が観察された。

【担当者】

付録1－表Bのように、担当者は、CIRとペアになって二人で一つのことを成し遂げる気持ちの芽生えとその達成感についてや、共同作業による意識の変化を述べている（「**キャッチT9.共通目的意識の発生と達成感**」）。「ホッとした感じ」や間違いや失敗を恐れずに楽しくコミュニケーションを取ってもよいのだという気づきなど、これまでの不安が多少なりとも解消されたような記述も表された（「**キャッチT5.安心感をもつ**」）。また、

これからもたらされるかもしれない変化への期待感が記されている項目（「T8.今後の可能性への期待」）は、不安が軽減された前向きな態度への変化と考えられる。

「**ｷｬｯﾁT6.CIRとの関係の振り返り**」では、相手の立場に立っていたか等これまでの自分のCIRとの関わり方が省察されている。「**ｷｬｯﾁT10.今後の関係調整方略**」では、自分の中で思っていることを相手に伝えることや、コミュニケーションをとるとき注意すること等が述べられた。

【英語圏CIR】

付録1－表Bにある英語圏CIRの回答の多くは「**ｷｬｯﾁC12.今後の関係調整方略**」に収束された。物事をよく確認・観察すること、他人のニーズに敏感になること、自分のことを説明したり同僚のことを理解するのが困難な時に同僚に配慮すること等、他者への配慮や注意深さの必要性が述べられた。

【非英語圏CIR】

非英語圏CIRの回答（付録1－表B）からも「**ｷｬｯﾁC7.今後の関係調整方略**」が抽出された。相手の立場になること、自国の文化・習慣を説明する努力をすること等、今後の関係性において自分がどうありたいかを述べているものである。また、コミュニケーションの大切さの確認や興味も示され、コミュニケーションに関する意識の向上が観察されている。

4.1.2 エポケー実習における学習者の体験の考察

4.1.2.1 エポケー実習

設問1：気づき（付録1－表C）

全体としては、担当者および英語圏CIRと、非英語圏CIRでは、回答傾向に差のある結果であった。担当者と英語圏CIRの回答は、エポケー実習を通して話すこと・聴くことの意味が再構成され、自己のコミュニケーションへの気づきが促進されていたことを示していた。担当者は判断留保や話すことの難しさについて、自己のコミュニケーションに関する気づきについて、英語圏CIRは聴くのが難しいこと、話したり質問したいという欲求の強さについて、そしてそれ以

外にも自己のコミュニケーションに関する気づきについて多く言及していた。それとは異なり、非英語圏CIRの回答からはエポケーによる確認をされた時に安心感または逆に不安感を持ったことや違和感が報告されており、実習のプロセスに対する心理的反応周辺での言説が観察された。

【担当者】

付録1－表Cにある担当者の回答では判断留保と自己開示の難しさが述べられた（「**Iﾎﾟ ｷｬｯﾁT1.自己にとって困難なことへの気づき**」）。同時に、聞き上手になりたいと感じたことや、自分のコミュニケーションの弱点に気づいたこと等、自己観察が述べられている（「**Iﾎﾟ ｷｬｯﾁT5.自己のコミュニケーションに関する気づき**」）。「**Iﾎﾟ ｷｬｯﾁT2.話し手傾向への気づき**」と併せて、これらは全て聴く・話すの両面における自己のコミュニケーションを意識化し、分析評価しているものと考えられる。

他に、「**Iﾎﾟ ｷｬｯﾁT6.エポケー手法の活用**」として、職場の若い人たちとの間で活用できそうなのでうれしいというコメントがあった。共有する背景の差が大きいと考え得る「若い人たち」とのコミュニケーションに活用の可能性を見いだしているのである。

【英語圏CIR】

付録1－表Cの通り、英語圏CIRも担当者グループと同様に、聴く・話すの両面において自己のコミュニケーションを意識化し分析評価するような項目が見られた。しかし、担当者が聴くことと同時に自己開示の困難さを述べたのとは傾向が異なり、「**Iﾎﾟ ｷｬｯﾁC1.自己にとって困難なことへの気づき**」では、質問したり、口をはさんだり、ポイントを明確にしたりしたくなるのを抑えることが難しいと述べられ、聴くことの難しさのみ言及している。「**Iﾎﾟ ｷｬｯﾁC2.話し手傾向への気づき**」では、「自分のことを話したい」という欲求と、「質問やコメントをしたい」という欲求への気づきが述べられている。話すことで自己表現や自己主張がしたい場合と、質問やコメントすることで話に介入したい場合があった。

「**Iﾎﾟ ｷｬｯﾁC7.今後の関係調整方略**」としては、エポケーでの確かめを普段のコミュニケーション

に取り入れることや、判断留保を自分の置かれた文脈で実践することが述べられた。

〔非英語圏CIR〕

付録1－表Cが示すように、非英語圏CIRは話すことや聴くことに関する気づきをほとんど報告しておらず、エポケーによる確かめを使った実習のプロセスに対する心理的反応が主に述べられていた。「I16 k3.話をまとめてくれることへの安心感」では、日本語でうまく表現できないときに相手がまとめてくれて助かったという安心感が表現された。逆に「I16 k4.相手への不安感」では、相手が自分の話に興味があるかどうか不安になるという報告があった。「I16 k5.エポケー実習について」では違和感を述べる言説もあった。これらの反応への解釈は次節（4.1.2.2）で述べる。

4.1.2.2 エポケー実習

設問2：変化（付録1－表D）

全体的には担当者と英語圏CIRが自己にとっての聴くことの意味を構成し、質問やコミュニケーションをこれまでと別の視点で捉えていることが示されており、加えて今後の関係調整に向けた考察も深まっていると考えられる。一方非英語圏CIRのデータからは、担当者や英語圏CIRと比較するとエポケー実習のねらいが体系的に意味を成す体験としては捉えられにくかったのではという推測がなされた。

〔担当者〕

付録1－表Dの通り、担当者の回答では聴くことやコミュニケーションの重要性の認知が挙げられている。コミュニケーションに関連しては、さらに「I16 kT10.コミュニケーションに関する気づき」¹²⁾として、話を聞きながら相手にもっと深く話させること等が報告された。担当者による「I16 kT15.今後の関係調整方略」においては、相手の立場に立って物事を判断することや、相手の話をもっと聞いて理解を深めること等が述べられており、これらは判断や理解の際に相手の視点により近づくということへの気づきと思われる。

〔英語圏CIR〕

付録1－表Dにある英語圏CIRの回答では、相手の話の途中で質問やコメントを挟むことが相手に対する妨害になり、むしろ最後まで聴くことで得るべき情報を得て理解できると述べられていた（「I16 kC9.質問するより聴くことの利点」）。自分の質問やコメントが話し手の妨害になることへの気づきや、話し手をより尊重し信頼する態度を持つような記述も見られた。

英語圏CIRが述べる「I16 kC15.今後の関係調整方略」では、エポケーや確かめを使ってよく聴くことが述べられた。また、誤解を避けるためにはよく聴き理解してから後に話すという報告もあった。

〔非英語圏CIR〕

非英語圏CIRの回答（付録1－表D）において「I16 kC11.今後の関係調整方略」では、「開かれた質問」を取り入れることや、コミュニケーションを取りやすくするためには互いに話すべきという記述が見られた。しかしながら、担当者や英語圏CIRと比較すると母集団サイズの違いがあるもののエポケー実習における変化の記述は薄く、「特別にありません」という一言だけの記述もあった。さらに、この設問においてもエポケー実習に対する違和感を示すコメントがあった。質問しないと話を全部理解することはできないように感じるという主旨の言説であった。設問1同様の記述の薄さや違和感の表明から、エポケー実習のねらいを体系的に意味を成す体験として捉えにくかったのではという推測がなされた。エポケーによる確かめは話に自動的に反応することを抑制するため、日常会話と違って話が弾んでいないように思えるなど学習者が違和感を持つことがある¹³⁾。違和感は実習の性質に起因する部分もあるが、実習パートナーがどのように確かめをしてくれたかが影響を与えることも推測される。また、この調査から得たデータの範囲内では原因の解釈を正確に行うことはできないが、1つの理由として担当者には違和感を表現した記述が無いことから、母国語である日本語で話せた担当者に対して、非英語圏CIRは外国語である日本語で話さなくてはならなかつ

たため、相手からの反応や質問を得ずに話を継続することはよりストレスの大きいものであったかもしれない¹⁴⁾。

4.1.3 コミュニケーション・グリッドにおける 学習者の体験の考察

4.1.3.1 コミュニケーション・グリッド 設問1：気づき（付録1－表E）

この設問に対する回答では、担当者がCIRからの自己開示によってCIRの視点を知り自らの認識との差を確認したり、自らのCIRへの要求を言語化し自己開示することで問題に対する自己の関わり方を認識する等、CIRとの関係性における認知が複数の側面から深まっていることが観察された。英語圏CIRでは逆に担当者と自らの認識との共通点が発見されており、また、職場環境については肯定的評価が付されている。CIR同士での話し合いからはCIRが共有する課題への気づきも生じている。非英語圏CIRでは、これまで明確に認知されていなかった担当者や職場との間にある問題への気づきが起こっており、担当者や他のCIRが何を考えているのか知り得たことも認知された。

日常業務におけるコミュニケーションをメタコミュニケーションしたエクササイズの実験について、担当者と英語圏CIRに異なる反応が観察されたことに着目したい。その違いとは、担当者が自らとCIRとの間に認識の差があったことに気がついたのに対し、英語圏CIRは自己の問題認識と担当者との間に共通点を見いだしたということである。このような違いが生じた理由として次のような背景の影響が考えられる。CIRは、文化的にも、組織的にも、その文脈を共有しない外部者としての立場を出発点に配置先の契約団体に入っていく。そのため、当初よりちがいを認識する機会は多かったことが推測され、実は互いに同じ課題について相手に行動を求めているという共通点は、むしろ新たな気づきとして認知された可能性が高い。例えば、CIRが担当者の方からもっとコミュニケーションをとって欲しいと望んでいたのと同様に、担当者もCIRの

方から声をかけて欲しいと望んでいたのがあったのである。

逆に担当者はこれまでと同じ文化圏で、多くの場合は同じ組織において職務の一部としてCIR担当の業務につく。担当者が己の既存の枠組みの範囲内でCIRを認識していたとするならば、CIRに対する自己の解釈や期待と、実際との間にギャップがあると改めて気づくことも起こり得る。考え方や価値観のちがいが、および、職務に対して抱いている役割イメージや期待のギャップなど具体的なことは、担当者とCIRと一緒に働く中で互いによく観察したり話し合ってみないと知り得ないし、実際にコンフリクトが起きて初めて明らかになることもある。担当者は他の業務にも注意を向けなくてはならず、回答からは日々の業務に追われCIRと十分話し合っただけという姿も浮かび上がった。本調査の範囲内では解釈に限界はあるが、このエクササイズを通して自己開示しフィードバックを受け取った結果、認知的差異に気がついたとも考えられる。

〔担当者〕

付録1－表Eに示されたように、「コミグ リT2.CIRと担当者間の認識の違いへの気づき」でCIRが職務に関して自分の仕事以外の仕事についても知りたがっていること等、自分達の考えてもいなかったことが確認されたことを報告している。また、CIRと担当者間の考え方や価値観の違いへの気づきも実感を伴って述べられた。職務に関する公式および非公式的コミュニケーションの期待や要望をCIRからのフィードバックとして受けて、この領域における認知的差異に気づいたのである。認知的差異はCIRとの間だけでなく、担当者間にも存在することも報告された（「コミグ リT3.担当者間の認識の違いへの気づき」）。

担当者はまた、相手に要求することには言及しやすいのに自分が何をすべきかを意識していなかったことを省察している。この件に関しては、担当者が自分にできる支援法は考えずに相手に要求するという問題が潜在的にあってそれが顕在化したという解釈も可能である。しかし、筆者の作成したコミュニケーション・グリッド

の設問が意識の方向付けに影響を与えた可能性も検討されて然るべきである。コミュニケーション・グリッドの2つの設問を簡略に述べると「うまくいっていること・ありがたいこと」と「もっとうまくいくためにしてもらいたいこと・してくれるとありがたいこと」である。両設問とも相手の行為に着目しており、後者では要望を提案するものである。自分はそのあるべき姿に近づけるための支援として何ができるか、何の用意があるかといった自己の在り方に触れるものではない。エクササイズの作業では担当者グループはCIRと別室で話し合い、コミュニケーション・グリッドを模造紙に作成した。その話し合いでは2グループ共に活発に意見が出されていた。もし、3つ目の欄を設けて、「もっとうまくいくために、〇〇はこんなことができます(〇〇には私、同僚、上司等任意のことばを挿入)」と指示していたら、自己や職場体制をリソースとする支援の在り方にも言及されたのではなかったかと推察される。今回のコミュニケーション・グリッドで使用した2つの設問では現状の分析と自己開示ならびに相手へのフィードバックができるが、さらに3つ目の設問があったならば、調整のための方略を模索し自己の関わり方の再構成が促進される余地もあったはずである。

【英語圏CIR】

付録1－表Eにある英語圏CIRの回答には、職場や同僚への感謝の気持ちを示し職場を肯定的に捉えていることがわかる記述があった(「コミグ リC5.職場環境の再認識」)。また、担当者とCIR間の共通点に注目し、類似した問題に関心を持っていることやお互いに求めていることが同じであったことが言及された(「コミグ リC1.CIRと担当者間で相手に希望する課題が共通することへの気づき」)。さらに、相手に関する自分の前提が誤っていたことに気づき、そこから解決の可能性を感じ取っている言説もあった(「コミグ リC4.担当者との関係の振り返り」)。

「コミグ リC6.今後の関係調整方略」としては、同僚ともっとコミュニケーションをとることや手助けが必要な人のためになる仕事をすることが報告された。また、仕事を公式面で向上させた

いという記述もあり(「コミグ リC7.職務への動機付け」)、いずれも職務の上で動機付けが高揚していることが示されている。

その他には、「コミグ リC8.文化的違いの理解」に「スモールトーク」の必要性が文化の一部であり日本の職場では受け入れられないことがわかった等、文化的違いが具体性を伴って認識されているとうかがえる記述もあった。

【非英語圏CIR】

付録1－表Eのように、非英語圏CIRでは担当者や他のCIRの考えていることがわかってよかった(「コミグ リC3.担当者と他CIRの認識の知得」)等、担当者・他のCIR・自己についての認識が確認もしくは知得されたことに関する記述が観察されている。職務に関わるコミュニケーション周辺での他者の認識がわかるようになったということや重視しているのである。また、これまで意識されていなかったか、もしくは顕在化していなかった問題が明確になり認知されるようになったことを示す項目もあった(「コミグ リC2.CIRと担当者(職場)間にある問題の明確化」)。

4.1.3.2 コミュニケーション・グリッド

設問2：変化(付録1－表F)

担当者、英語圏CIR、非英語圏CIRに共通して「今後の関係調整方略」の関連項目が報告の中心となったことと、英語圏CIRではさらに職務動機付けの高まりが積極的に表されたことが特徴的であった。これから自分がどのように関わっていくか、その方向性や方法がより具体的に示されるようになっていく。英語圏CIRでは、それが特に職務への動機付けと重なるように表示され、積極的に自分からはたらきかける姿勢とそのための方法が同時に述べられていた。

【担当者】

付録1－表Fにあるように、「コミグ リT7.今後の関係調整可能性への期待」ではCIRに対する理解の深まりの確信とこれからの可能性への期待感が示された。「コミグ リT8.今後の関係調整方略」では、研修でわかったことを踏まえてもっと議論することや、相手を理解し自分や日本や自分の

町のことを理解してもらえるようにするなど、自分のことを伝え相手のことを理解する努力と話し合う事が述べられている。これら2つの項目は共に観念的ではなく行動レベルでの関わり方として認知されていた。

【英語圏CIR】

英語圏CIRの回答（付録1－表F）では、「コミグリC11.今後の関係調整方略」と「コミグリC13.職務への動機付け」の項目が密接に関わりあっていた。そのため、職務に対する意欲とそれを具体化する方略が同時に表現されており、2つの項目どちらにも該当する回答については「コミグリC12.職務への動機付け＝今後の関係調整方略」という項目を設けた。この項目では、職場でプロジェクトについて考える時間を増やすこと、率先してプロジェクトを始めるようにすること、仕事を待たずに自分から探すようにすること、自分がなすべきことについて質問するのを恐れないようにすること等の記述が観察された。職務を充実させる意欲と、調整方法として自分から周囲にはたらきかける姿勢を持つようにしたいことが変化として報告されていた。こういった変化に影響を与えたと考えられるのは、担当者が発表したコミュニケーション・グリッドである。担当者グループからの発表には「もっと他の課の職員にも声をかけて欲しい、他の課の職員と交流してCIR活用を広げてほしい」や「もっと自分のやりたいことを言ってもらえれば新しい国際交流事業ができるのではと考える」等が含まれていた。担当者がCIRに自分から周囲に対してはたらきかけることを期待しているのがわかったために、積極的になることへの自信や意欲が沸いたと思われる。これに関連する「コミグリC13.職務への動機付け」では、CIRとしての仕事の継続への意欲が示されている¹⁵⁾。

「コミグリC11.今後の関係調整方略」のコメントの中に、同僚やスタッフに西洋文化や考え方を教えたいという記述があった。自分が当然と思っていることを職場でそのまま行うのではなく、背後にある価値観やどんな風に行うのかまで説明する必要があると述べるものであった。自分にとっては必要なものである「スモールトーク」

を文化的相違として位置づけ、文化的相違である故に職場では受け入れられないことを理解した上で、周囲に詳しく説明すべきであると認知したのである。この言説が自文化中心主義的な見地から述べられたもので日本の職場が西洋文化の慣習から学ぶべきであるという主旨のものであれば、関係調整方略として有効とは考えられない。しかし、これが自分のことを理解してもらいたいという欲求からその調整方法として述べられているのであれば、周囲にとってもCIRを理解するきっかけを与える方略となるであろう。

【非英語圏CIR】

非英語圏CIRの「コミグリC8.今後の関係調整方略」では、率直に話し合うことや、疑問があるときにははっきりと言うこと等、もっと「話す」ことを試みることが認知された。また、これまでの関係性においての不足面および改善点も述べられた（「コミグリC6.担当者との関係の振り返り」）。

4.1.4 研修全体における学習者の体験の考察

4.1.4.1 研修全体

設問1：気づき（付録1－表G）

この設問において、担当者からはCIRとの関係性を再認識する他に同僚に対する感謝や今回参加した他の担当者から受けた刺激について言及されていた。英語圏CIRには今後の関係調整に関連した事項の他に異文化コミュニケーションについて考える言説が見られた。非英語圏CIRのこの設問に対する回答は時間や天候上の理由により2名のみで限定的なものであった¹⁶⁾。

【担当者】

付録1－表Gに示されたように、「全体T1.CIRとの関係の振り返り」では日々の業務に流されCIRの要望に十分答えていなかった等、関わり方や認識の不十分さが振り返られていた。CIRの仕事を見直すといったこれまでの枠組みを修正する方向への動きも見られた（「全体T3.CIRの仕事の再検討」）。また、研修を通じてCIRだけで無くその周辺の人たちも意識化され、職場で係以

外の人たちもCIRに気配りしてくれていることを再確認する報告もあった（「**全体T5.同僚への感謝**」）。他の参加者との相互行為から刺激を受けて自己のあり方への気づきが起きていることがうかがえる言説もあった（「**全体T6.他の参加者からの刺激**」）。他には、「**全体T4.聴くことの必要性**」について、聴くという行為がもたらす意味を体感している自己を捉えた描写があった。英語圏CIRが言うような相手の話を遮らないようにするという意味での「聴くことの必要性」よりも、「話を聴く機会が必要」という意味合いがより強いようであった。

〔英語圏CIR〕

付録1－表Gにある英語圏CIRの「**全体C3.聴くことの必要性**」や「**全体C2.話し手傾向への気づき**」では、話を量的に聴く必要性よりはじっくりと耳を傾けるという、聴く行為の質的側面を高める必要性への気づきと思われる記述があった。

関係性に言及する項目では、まず、「**全体C1.同僚との関係の振り返り**」があり、自分では職場の人達を理解していると思っていたが実はわかっていなかったのではないかという気づきが報告された。次に、「**全体C4.今後の関係調整可能性への気づき**」では、「仕事が上手くいっているとしても、私が『自分の居場所』と日常の仕事を見つけたと感じていたとしても、物事をもっとスムーズにする方法がおそらくある」という記述があった。職場への適応が順調である中にも、まだ調整の可能性があることへの気づきを述べたものと理解された。そして、「**全体C5.今後の関係調整方略**」の項目にまとめられた言説には、自分から話をして能動的関わっていくという調整方法を示唆する記述があった。

〔非英語圏CIR〕

付録1－表Gにある非英語圏CIRの「**全体c1.今後の関係調整方略**」に関しては、一歩進んでコミュニケーションする必要がある等、より積極的になる姿勢が示された。また、これまで無自覚であったところに新たな気づきが生じたことも報告されていた（「**全体c2.新しい気づきの発見**」）。

4.1.4.2 研修全体

設問2：変化（付録1－表H）

研修全体を通して担当者が認知した変化は、CIRとの関係性周辺での言説が中心であった。それに比較すると英語圏CIRの認知する変化はより広範囲に及んでおり、担当者との関係を含んだ職務全体への動機付けの高揚、コミュニケーションに関しての気づき、これまで曖昧にしか認識していなかった事象への理解の深まり、等が挙げられた。特に、職場での体験や職務意識を含む記述は、これらを再評価し、枠組みや解釈を再構築していることを示すものと理解された。非英語圏CIRの回答については非常に限定されていたが、その範囲内においては今後の関係調整や職務への動機付けの高揚も認知されていた。

〔担当者〕

まず、付録1－表Hにある「**全体T7.CIRとの関係の振り返り**」において、これまでのコミュニケーションが不十分だったことが省察されている。互いの関係を調整するためにもCIRとのコミュニケーションを重視するというコメントも得られた（「**全体T9.今後の関係調整方略**」）。具体的な調整方略ではないが今後に意欲を示している「**全体T8.今後の関係調整への動機付け**」では、互いの間の溝が埋められるよう努力したいという記述があった。この設問への回答の大半がCIRとの関係性について改めて見直すものという特徴が担当者グループの回答傾向であった。

〔英語圏CIR〕

英語圏CIRの回答（付録1－表H）では、担当者の肯定的評価や、職務動機付けの高揚が変化として認知されている。「**全体C8.担当者の再評価**」では、担当者との関係に感謝と敬意を示す言説が確認された。謝意を述べたCIRは「仕事に関しての動機付けができた」と職務への意欲も高まったことを述べている。同様に、地域社会で行う仕事に前向きな気持ちになれたというコメントも「**全体C9.職務への動機付け**」として理解されるものである。また、「**全体C10.今後の関係調整方略**」としては、仕事をする過程において自分の取り組みや感じ方、何が自分にとって

自明である事柄かを説明することや、相手の視点から眺めること（視点転換）を努力したいとする姿勢が表されている。

この他に、これまで疑問に思っていたり何か感じることはあっても言語化できなかった事柄等が明確になったという回答もあった（「**全体C12.曖昧事象の明確化**」）。理解するための枠組みや疑問に対する新たな解釈が構成されつつあることを感じさせる言説が観察された。

【非英語圏CIR】

付録1－表Hにある非英語圏CIRの「**全体c4.職務への動機付け**」では、英語圏CIR同様に自己の職務に対する姿勢や意味づけを再構成しているコメントが見られた。「**全体c6.CIRが共有する課題への気づき**」では、CIRの悩みの同質性を感じたというコメントがあった。研修に関しては、コミュニケーション・グリッドで行った「うまくいっていること」を考えるのが自分のCIR生活を振り返る時間になったという感想が述べられた。非常に限られた回答の範囲内ではあるが、研修全体を通してCIRとしての仕事の体験を整理し新たな意味づけを構成していると考えられる。

リサーチ・クエスチョン1に対してはデータの記述から上記のような考察がなされた。担当者と英語圏CIRと非英語圏CIRに共通して、互いの関係性を含めた職務周辺でのこれまでの体験を研修での体験に照合しながらプロセスし、気づきや自己の変化として認知していたと思われる。

4.2 リサーチ・クエスチョン2に関する考察

全ての回答項目（付録1－表A～H）の記述から仮説的学習目標を支持していると判断される回答項目を抜粋しまとめた4つの表（付録2－表ア～エ）に基づき、以下に仮説的学習目標1～4を順に考察する。

4.2.1 仮説的学習目標1の考察：自己開示が自己や他者への気づきを深化する

ここでは参加者の自己開示が特に強く影響していると考えられる回答項目について述べる

（付録2－表ア）。具体的には「自己の考え（認知）や気持ち（情動）を開示している」または「他者の考えや思いが開示されたのを聞く」ことに起因すると思われる回答項目に焦点を当てる。関係やコミュニケーションに関して述べるメタコミュニケーションの特徴がより強い場合は仮説的学習目標2に適用することが調査の目的に対して適当であると判断する。

自己開示が自己と他者への気づきを深めたことが最も表れているのはコミュニケーション・グリッドのエクササイズであった。前節（4.1.3）で述べたように、担当者グループからは相手のみに要求している自己という気づきが報告されている。また、担当者同士の話し合いの中で互いの状況や意見を相互に自己開示した結果、担当者間でもCIRについての考え方や意識には差があることに気づいたという報告もあった。英語圏CIRの言説では「**コミグリス5.職場環境の再認識**」として、職場を肯定的に捉える記述や、同僚への感謝の気持ちが表現された記述があった。職場環境を肯定的に評価している自己という気づきは、「相手がしてくれることの中で自分がうまくいっていると認識していること」について自己開示する機会を得たために、職場に対する肯定的評価が明確に意識化されたこと（自己明確化）に起因すると考えられる。さらに、CIR同士の互いの職場に関する自己開示によって、他所との比較が可能となり、職場評価の位置づけが認識されたとも考えられる。CIR同士の自己開示からはCIR間にある共通点や相違点への気づきも認知されている。また、非英語圏CIRは他のCIRが何を考えているのかを知り担当者の日本人としての考え方やアドバイスを得たとして、他者への気づきが深まっていた。そしてコミュニケーション・グリッドを通して自分が考えていることやCIRとしての生活を振り返る等、自己確認の促進を示す報告があり、CIRとしての自己を見つめる契機になったと思われる。

以上、コミュニケーション・グリッドでは自己開示による自己明確化が促進され、自己開示を受けることで他者の認識を知得する等、仮説的学習目標1の支持を表す自己や他者への気づ

きの深まりが確認された。

4.2.2 仮説的学習目標2の考察：メタコミュニケーションが自己や他者への気づきを深化する

ここでは一般論や自分とは全く関係のない第三者についての客観的観察ではなく、「自己および自己をとりまく環境（課・職場等）と相互交渉する関係にある他者」との間、もしくは「自己と相互交渉する関係にある他者および他者をとりまく環境」との間という前提で、「コミュニケーションや関係についてコミュニケーションした」ことに起因して言及されていると思われる回答項目を対象にしたい。

付録2－表イに示されるように、仮説的学習目標2を支持すると考えられる回答項目はコミュニケーション・グリッドのエクササイズ直後に収集したデータより得られた。グリッドは日常業務の中での公式・非公式コミュニケーションについて「うまくいっていること・・・」と「もっとうまくいくために・・・」の2つの設問に対する回答を議論しながら作成された。CIRグループは担当者とのコミュニケーションをどう受け止めているか、そして今後はどうして欲しいかをグリッドを示しながら発表した（付録3－表a）。発表の場ではCIRと担当者との間で質疑応答を通してこれらの意味が説明され、より深い話し合いが持たれた。

担当者はCIRからのメタコミュニケーションを受け、これまで自分が持っていた認識との間にギャップが存在していたことを確認している。前節（4.1.3）で述べたように、これまで事実確認をしないまま担当者が自分なりの理解で捉えていたことと、実際にCIRから語られことには差があると理解したことが示された。CIRの意向を知ったことで、これまでは必要以上に自分が遠慮して情報の提供も控えていたことに気づいたという担当者もあった。

逆に英語圏CIRの場合は共通点に注目し、CIRも担当者も互いに課題として認識していることが同じであることを理解した（付録3－表bを参照）。共通した問題意識を持ちながらも互いに相手からの能動的行動を待っている状態が明らか

になった。どちらの場合においてもメタコミュニケーションが自己と他者への気づきを促進するのに役立っていることがわかる。

非英語圏CIRの回答では、コミュニケーション・グリッドを通してこれまで気付かなかった所に問題の種が存在することに気づいたという項目があった。英語圏CIRは最初から問題意識を持っており、メタコミュニケーションを通じて担当者との課題の共有に意識が収斂していった。それに対して非英語圏CIRは、表面化・意識化されていなかった問題がメタコミュニケーションを通して明確化したところに違いはあるが、やはり自己や他者への気づきは深まっていると言える。

他には、研修全体の終了直後に収集した英語圏CIRのデータから「全体C12.曖昧事象の明確化」という項目が抽出された。この回答項目も、コミュニケーション・グリッドでのメタコミュニケーションを契機に自己の言動に関する担当者の意図や解釈を知ったことで、自己と他者への気づきが深まったことを示していると思われる。結論として、メタコミュニケーションを促進する目的で考案したコミュニケーション・グリッドのエクササイズを通して実際に「コミュニケーションについてのコミュニケーション」が活発に行われ、そこから自己や他者に関する多くの気づきが述べられた。仮説的学習目標2を支持する体験が学習者からの報告の中に観察されたと言えよう。

4.2.3 仮説的学習目標3の考察：共同作業が自己と他者を統合する一体感をつくる

仮説的学習目標3はキャッチボール・エクササイズを通じて体験することができると仮定して学習ユニットを開発した。結果として仮説的学習目標3を支持すると判断されたのは、全てキャッチボール・エクササイズの終了直後に収集したデータから抽出された回答項目であった（付録2－表ウ）。キャッチボールという身体的共同行為に学習者が意識を集中させたり楽しんだりすることで、不安感が薄れて相手との心理的距離感が低減したことを示唆する報告が得ら

れている。この傾向は特に担当者に顕著に現れた。

担当者はキャッチボールの行為に集中し、また、上手くいくために無意識に調整を行っていたことへの気づきも報告している。キャッチボールの場の設定によって、そこへ自発的に参加（＝キャッチボールの行為に熱中する）することで、自己と他者との間にある心理的距離感や構えという境界が一時的であったとしても矮小化され、相手への気構えが薄れたと読み取れる項目もあった（「**キャッチT5.安心感をもつ**」）。また、エクササイズを開始した直後は気構えや疑問といった自己意識を強く持っていたのが、キャッチボールの行為を通じた「目的意識の芽生え」によって場に一体化している、すなわち「二人で一つのことを成し遂げていく」という表現に見られるような自他を統合する新たな境界が生成されたと解釈される項目もあった（「**キャッチT9.共通目的意識の発生と達成感**」）。

英語圏CIRからはエクササイズの最中に笑いあったことや、抵抗感無く行うことができた等リラックスして楽しんでいた様子を語るコメントを得た。そして、上手くやりとりをするために無意識に相手に合わせた調整行動が取られていたことも振り返られている。非英語圏CIRの回答では相手との相互作用を楽しみ交流している言説があった。その中でも相手が楽しそうなので自分も楽しくなるというような表現は一体感の表出と捉えることができる。また、自発的に相手に合わせる努力をしていたこともわかった。

以上から、共通目的意識の芽生えとは自他を統合する新たな境界の出現として捉えられること、キャッチボールの共同作業では無意識ないしは自発的に相手に合わせた調整行動が取られていたこと、参加者が共同作業に熱中したり楽しんだりするのは自他を統合する境界すなわち一体感をつくるきっかけになり得ることが推測でき、これらは仮説3を支持するものである。特に担当者に関しては、このようなエクササイズを通じて相手に対する心理的距離感や気構えが低減されることがわかった。

4.2.4 仮説的学習目標4の考察：体験学習を通して得られた気づきが自己と他者の関係認知を再構成する

研修では、キャッチボール・エクササイズ、エポケー実習、コミュニケーション・グリッドの3つの体験学習のユニットを通して自己や他者への認知が深まり、その結果、担当者とCIRの互いに対する見方や解釈が更新され、それに伴い互いの関係が捉え直されて再構成されることをプログラム全体としての仮説的学習目標に据えた。

研修プログラムの3つの体験学習ユニットでは、担当者とCIRとの間で共同作業に参加したり、判断留保する意識操作でコミュニケーションの新たなパターンを体験したり、自己開示やメタコミュニケーションを含んだ会話をすることが促された。そこから得られた気づきによって自己と他者の関係認知が再構成されていると判断できる回答項目（付録2－表エ）のうち、担当者・英語圏CIR・非英語圏CIRの全てのグループで3つのユニットに共通して繰り返し確認された回答項目があった。それは「**今後の関係調整方略**」である。

「**今後の関係調整方略**」の項目では、担当者およびCIRが今後の目標や実践手段として、相手との関係性における自分の関わり方、考え方、コミュニケーションの仕方、態度のあり方等につき記述している回答が観察された。対人関係の一般論としてこうあるべきという記述ではなく、自分の関与する相手（担当者・CIR）および同僚や職場との間が想定されていた。特に英語圏CIRは具体的な調整方法や目標を示していた。職場でより効果的にコミュニケーションするためのメッセージの送り方の調整や、仕事をする過程で理解が深まるような調整法等が示されていた。これらの調整法は、気づきや自己変容を振り返る認知の中から湧き出たものであった。

「**今後の関係調整方略**」と関連しては、職務に対する意欲とそれを具体化する方略が同時に表現された「**今後の関係調整方略＝職務への動機付け**」という項目がある。職務を充実させる意欲と調整方法として自分から周囲に対してはたらきかける姿勢が表されている。コミュニケー

ション・グリッドを通して担当者の意図に対する解釈が更新された結果、関係性の認知も再構成され、それが積極的な関与への動機づけにつながったと思われる。もう1つの関連項目としては、担当者の「今後の関係調整への期待」がある。CIRに対してこれまでとは異なる対応が可能になることへの期待感が示されており、研修のエクササイズから得られた気づきが相手との関係認知を再構成していることがわかる。

他に、英語圏CIRの「担当者の再評価」という項目は担当者に対する関係の認知が変わったことを明示するものである。また、担当者が研修の最初から最後まで繰り返し報告していたテーマである「CIRとの関係の振り返り」では、自分の理解不足やコミュニケーションの不十分さ等、CIRとの関係を捉える中で自己反省を踏まえる傾向が見られた。この傾向は担当者に著しく、英語圏CIRには確認されない傾向であった。

以上、担当者とCIRの回答では、各ユニットならびに研修全体の体験学習を通じた気づきや自己変容として、相手との関係性の中で自己を振り返り、相手を評価し直し、関わり方やコミュニケーションにおける新たな目標および行動指針を設定していることが認知されていた。このように自己と他者の関係性が捉え直され更新されていることは、換言すると、自己と他者の関係認知が再構成されていることであり、故に仮説的学習目標4を支持する結果であると言える。

リサーチ・クエスチョン2に対しては、研修の参加者が4つの仮説的学習目標を経験していたことを支持する回答項目が上記のように観察された。したがって、回答項目による確認の結果、仮説的学習目標が学習者によって経験されていたと考える。

5. まとめと今後の課題

本研究では、JET プログラムQ県中間研修会の事例を取り上げ、研修プログラムがどのように体験されていたか、研修時に収集した質的デー

タから学習者の気づきや自己変容の認知を記述し、その上で仮説的学習目標が学習者によって経験されているか検証した。結果として「1. 自己開示が自己や他者への気づきを深化する」、「2. メタコミュニケーションが自己や他者への気づきを深化する」、「3. 共同作業が自己と他者を統合する一体感をつくる」、「4. 体験学習を通して得られた気づきが自己と他者の関係認知を再構成する」という仮説的学習目標は学習者の体験を通じて支持されていたと考える。この結果を踏まえると、コミュニケーションが対人的相互作用において気づきを深め、関係を再構成することに寄与する可能性は高いと言える。コミュニケーションが対人的相互作用において自己や他者についての気づきを深め、関係を再構成するのに寄与するという観点から、再度研修を眺めてみよう。

最初の自己紹介の次に行ったキャッチボール・エクササイズでは、声を掛け合う言語コミュニケーションと同時に、相手と同調し合う非言語コミュニケーションの相互作用をキャッチボール行為から体験した。学習者は相手と呼吸を合わせることを体感し、それが心理的距離感を軽減させ、同じ課題に向かう態勢や会話をし易い雰囲気作りの準備になったと思われる。

その次に判断留保しながら相手と向き合う姿勢の修得を目的にエポケー実習（渡辺，2000）を行った。話を聴く最中に質問や自分の意見を述べたくなる欲求の確認、途中で話を遮ることが相手の話の流れを変えるという洞察、最後まで我慢強く聴けば自分の知りたかったことへの回答は自ずと得られるという気づき等、話を聴く姿勢について学ばれていた。これらの気づきはその後実施したコミュニケーション・グリッドの際にも判断を留保しながら話を聴く姿勢に生かされたと思われる。コミュニケーション・グリッドは、担当者とCIRが問題について議論し合う際に起こり得る感情的対立を露わにするような相互作用の流れを作らないよう注意深くデザインされていた¹⁷⁾。判断留保の訓練をするエポケー実習の次に行うという順番にもこの理由があった。判断留保して自分の前提を押しつけず

に相手の意味を理解しようとするコミュニケーション姿勢は、自分の既知の枠組みを越え、新しい情報やものの見方に気づくことや、相手についての理解を深める余地を生み出すなど、知識を創造する重要な役割を果たすと考えられる。

エボケー実習の次に、自己開示とメタコミュニケーションが促進されることをねらいに、会話がそれらを推し進める流れを自ずと作るようデザインされたコミュニケーション・グリッドを実施した。結果として、このエクササイズは自己開示とメタコミュニケーションを最も活発にしたと言える。これまで話題にしておらずコミュニケーションされていなかったようなメタコミュニケーションを会話にのぼらせたことで、互いの間で思わぬ発見をしたり、帰属の修正がなされたりした。職務周辺での自己開示およびメタコミュニケーションは自分自身のあり方を自己明確化した。自己開示のうち相手側の言動や仕事についての肯定的フィードバックは、相手にとっては承認の獲得となり、同時に、自分にとっては相手および周囲への再評価と感謝の気持ちの確認になり、さらには職務への肯定感につながった。一方、否定的フィードバックは、提案形式で話されることで受け止めやすくなり、仕事に関する相手側からの期待を知り意向を聴くことで互いの解釈が適切に調整されることがわかった。メタコミュニケーションをすることは仕事の内容確認の面よりも、そのやり方などプロセスや互いの意向や気持ちの確認になる。今回の研修ではこういった会話のやりとりを重ねたことが、結果としてCIRの意欲を向上し、担当者の気持ちをCIRとの積極的関与や、CIRの仕事の再検討へと向かわせたのであろう。これらのことから、自己開示やメタコミュニケーションを促進するような会話の発展が互いの間で気づきを生み、互いの知識を更新する展開に結びつき、それによって関係が捉え直されたと言えるであろう。

ここまで研修における学習者間のコミュニケーションを議論の中心としてきたが、学習者の個人内コミュニケーション (intrapersonal communication) も同様に自己や他者についての気づきを

生み出すことについて触れておく。今回の研修では、エクササイズを通して自分の中で気がついたことと、事前事後で自分の中で変化のあったことを振り返る自己との対話によって、個人内コミュニケーションが促進されていた側面があったと思われる。したがって、研修中の3回と研修終了後に学習者がこの調査のデータ収集のため設問に答えたことが「振り返り学習」としての効果を生んだ可能性のあることをつけ加えておく。

以上のように、コミュニケーションすることで気づきが深まると相手に関する意味づけも再構成され、新しい意味づけに沿った関係性が立ち現れる。すなわち、コミュニケーションが対人的気づきを深め関係を再構成すると推測される。しかし、どのようなコミュニケーションでも気づきが深まるというわけではない。先入観や決めつけを自覚的にないしは無自覚にでも持っている、相手の話を聞くという行為も自分の既知の枠組み内で理解しているに過ぎないことになり、したがって、新たに何かに気づいたり相手の意味を理解したことにはならなくなる。逆に誤解や喧嘩のようなコミュニケーションの中でも、自分の既知の枠組みを留保して相手の視点から捉えることができれば気づきは生まれるであろう。

研修の場から離れて職場に戻った後でも、再構成された関係が新たなコミュニケーションとそこからの気づきを促していくサイクルに引き継がれると、その相互作用が知識と共同行為を成り立たせるための共通基盤 (Clark, 1996) をつくる。そこから問題へ協調的に取り組む協同関係の構築が実現できると思われる。研修中に生み出されたような気づきを日々の相互作用の中で創出する会話運用力を含めて、コミュニケーション能力をどのように開発するかは今後の研究課題として残される。そのためには、気づきを生み出す対人的相互作用のあり方を検討すると同時に、そのような相互作用を促進する組織のあり方も検討されるべきであろう。

職場での関係は個人対個人の関係であると同時に、組織役割上の社会的アイデンティティ

(Tajfel & Turner, 1986) が強く反映される。CIRをどのような立場と位置づけ、どのように自分が向き合うかを方向づけるのは組織環境であるという知見は筆者の研究でも得られており、さらには、異なる文化的枠組を持つ個人間と同時に組織という社会システムからコミュニケーションと関係を分析する視点を持つ必要性も示唆されている(山本, 2003)。CIRの位置づけや担当者の役割のあり方、公式コミュニケーションのどのレベルにどのような形でCIRが関与するか等、組織の体制としても、担当者やCIRの間に気づきや職務に役立つ知識の醸成が促進されて関係が構成されるようなコミュニケーションを活発化することが必要である。

具体的な例を挙げると、配置先の自治体側がCIRに対し通訳・翻訳・語学指導等の機能的役割を持つ契約職員という限定的な見方をし、その先入観を超える積極的な活用について組織的な期待や関心を持っていない場合、CIRの役割や位置づけもそれに準じたものになる。そのことは担当者の意識にも内在化されるため、たとえば担当者のコミュニケーション能力が優れていたとしても、前例や現状以上のCIR活用には消極的になることがある。

逆にある村役場の例を挙げると、CIR配置を要望したものの活用法は定まっておらず、国際交流が何か自分たちにはわからないからCIRに教えてもらおうという姿勢であった。配置されたCIRは日本で働くのが初めてで起案や予算の使い方など組織上のルールを知らず困難はあったものの、提案を実現しようという意志を組織側が持っていたため、担当者はCIRの話をよく聴いて具体化を手伝い国際交流イベントやユニークな勉強会が幾つか実施されるに至った。組織がCIR活用のビジョンを持っていない場合は失敗するケースもあるが、組織的な活用の意志と、担当者が先入観や決めつけを持たずにCIRとコミュニケーションをはかったことで、活路が切り拓かれた例であろう¹⁸⁾。

一方、組織的にはCIR活用に積極的であったとしても、担当者のコミュニケーション能力や異文化感受性(Bennett, 1986, 1993)が低い場合を

想定してみると、誤解や衝突からCIRとの間に不信感が生じ、目的達成のかなわない結果を招くことが十分予想されるのである。

文化的背景の大きく異なる担当者とCIRが互いに相手のことを知り協同する関係を築くにあたっては、お互いに自分から情報を発信し、相手からの情報を収集し、仕事や組織や文化に関わる暗黙知を共有化し知識として集積するのみならず、それらを常に最新のものに更新し続ける姿勢が肝要であろう。そのためには「いま、ここで」現在進行形で起こっていることや実際に目の前にいる相手を知りながら関わっていくことを重視し(渡辺, 1994; 山本, 2001)、それを可能にするように話したり聴いたりする行為が必要となる。今回の研修における学習者の気づきも、ファシリテーターによって与えられた知識では無く、学習者が他の参加者から聴いた話と自らの話に意味づけたことや、振り返りつまり自己との対話を通して意味づけたことから構成された知識である。職場で学習を促進する経験を積み重ねられるよう、そのためのコミュニケーション能力開発に必要なことを、対人的相互作用と組織的観点の両視点において理論的考察を包含しながら実証的に明らかにすることを今後の研究における次の段階と位置づけするものである。

(青森公立大学)

(2005年6月15日受付、2005年6月21日受理)

注

- 1) 本研究では文部科学省科学研究費(課題番号14710088)による助成を平成14~16年度にわたり受けた。本研究にあたり上智大学渡辺文夫教授からご助言を、また、Q県取りまとめ団体担当者とCIRにご協力を頂きました。深く感謝申し上げます。
- 2) JETプログラムとは「語学指導などを行う外国青年招致事業」(The Japan Exchange and Teaching Programme)の略称。総務省、外務省、文部科学省および財団法人自治体国際化協会(CLAIR: Council of Local Authorities for International Relations, 通称クレア)を中心に1987年以来実施されている(財団法人自治体国際化協会, 2003)。
- 3) JETプログラムで応募できる職務枠には、CIR(国際交流員, Coordinator of International Relations)、ALT(外国語指導助手, Assistant Language Teacher)、SEA(スポーツ国際交流員, Sports Exchange Adviser)がある。

- 4) 取りまとめ団体は各都道府県庁の国際交流担当部署が務めるのが通常である。
- 5) 表1と2の詳細は山本(2005)に記載されているので参照されたい。
- 6) メタコミュニケーションの定義は「コミュニケーション行為やその内容・目的について説明するためのコミュニケーション…日常の対人的コミュニケーションの事前・事後や、ときにはその過程での個々のことばの意味の説明、コミュニケーション行動の意図・意志の説明の確認等(濱嶋他, 1997)」である。詳細については山本(2005)を参照されたい。
- 7) Q県において英語圏出身CIRは非英語圏出身CIRと異なる職務役割につく傾向があり(山本, 2005)、研修時の反応が異なる可能性が考えられた。
- 8) 英語圏CIRの回答は大部分が英語であった。原文のままデータとして入力後、Q県の2名のCIRの協力を得て日本語に翻訳された。その翻訳を筆者がさらに原文と比較して確認し調整した。
- 9) 文中において回答項目のタイトルは異なるフォントで示した。例えば、「**キャッチ1. CIRとの関係の振り返り**」である。
- 10) 項目の名称は次のように頭にユニット名と担当者/英語圏CIR/非英語圏CIRの区別を表示している。キャッチ=キャッチボール・エクササイズ、**1**はエポケー実習、ミゲリ=コミュニケーション・グリッド、全体=研修全体。T=担当者、大文字C=英語圏CIR、小文字c=非英語圏CIRである。
- 11) 「今後の関係調整方略」というのは、今後の自分の態度やコミュニケーションや考え方についてどのようにしていきたいか述べているものである。一般論として述べていることで無く、自分のこととして、また直接、担当者やCIRや職場や同僚との関係上もしくは周囲の対人関係について述べていると思われることが該当する。
- 12) この項目と「**自己のコミュニケーションに関する気づき**」との違いは、自己言及であるかコミュニケーション一般への言及かである。
- 13) 違和感を示すという反応は他でエポケー実習を行う際にも時折観察される。こういった心理的反応は予測されていたため、今回の研修でも実習の目的と合わせて事前に説明を加えていた。実習が普段の会話と異なるので「自然な会話」にならないが感じがするかもしれないが自然な会話や会話を弾ませることが目的ではないのでそれを心配する必要はないことを説明した。
- 14) 基本的にCIRとその担当者という組み合わせのペアで実習を行いたかったが人数が合わなかったため、非英語圏CIRと英語圏CIRという組み合わせや、英語圏CIR同士という組み合わせがあった。英語圏CIR同士のペアでは英語で実習を行っていた。英語圏CIRの示した違和感は、静かに座ってひたすら聴くことや言い返すことのできない苛立ちのように自分が話せないことへのフラストレーションであった(「**1**」**6. エポケー実習について**)。
- 15) CIRは1年ごとの契約を3年まで延長できる。研修の行われた時期はちょうど英語圏CIRの契約更新手続きが行われる時期であった。
- 16) 当日、この地域には珍しい積雪で交通事情が悪化した。研修は県庁所在地で行われたが、県全域から

参加していたCIRのうち特に遠方からの参加者は研修終了直後に帰らなくてはならなかったため回答用紙に記入しなかった参加者が複数名あった。最後の回答用紙に答えた非英語圏CIRは3名であったが、そのうち1名は設問2だけ回答していた。英語圏CIRは7名、担当者は6名が回答した。

- 17) 過去の研修のディスカッションでCIRと担当者が感情的に対立する問題があったという背景を考慮し、コミュニケーション・グリッドでは職務周辺のコミュニケーションという分析的視点を明確に提示し、また否定的フィードバックが不満や文句の形ではなく要望や提案の形となるように、設問文を工夫した(山本, 2005)。
- 18) 合わせてCIRの性質にも起因することをつけ加える。CIRが指示待ちの受け身的態度の場合はこの例のようにうまくいくのは難しい(山本, 2003)。しかし、何をしたらよいかわからないと戸惑った状態のCIRの場合は担当者からはたらきかけ次第で適応できる。

参考文献

- Bennett, M. J. (1986). A developmental approach to training for intercultural sensitivity. *International Journal of Intercultural Relations*, 10, 170-198.
- Bennett, M. J. (1993). Towards ethnorelativism: A developmental model of intercultural sensitivity. In R. M. Paige (Ed.), *Education for the intercultural experience*. Yarmouth, ME: Intercultural Press, 21-71.
- Clark, H.H. (1996). *Using Language*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Glaser, B.G., & Strauss, A.L. (1967). *The discovery of grounded theory: Strategies for qualitative research*. Chicago: Aldine.
- 濱嶋 朗・竹内郁朗・石川晃弘(編)(1997)『新版社会学小辞典』有斐閣
- 川喜多二郎(1986)『KJ法：混沌をして語らしめる』中央公論社
- 川喜多二郎(1993)『創造と伝統：人間の深奥と民主主義の根元を探る』祥伝社
- 川喜田二郎・松沢哲郎・やまだようこ(2003)「KJ法の原点と核心を語る」無藤 隆・やまだようこ・麻生武・南 博文・サトウタツヤ(編)『質的心理学研究』2:6-28.
- 澤田英三・南 博文(2001)「質的調査：観察・面接・フィールドワーク」南風原朝和・市川伸一・下山晴彦(編)『心理学研究法入門：調査・実験から実践まで』東京大学出版会 19-62.
- Tajfel, H. & Turner, J. C. (1986). The social identity theory of intergroup behaviour. In S. Worchel & W. G. Austin (Eds), *The psychology of intergroup relations*. Chicago: Nelson-Hall
- 渡辺文夫(1994)『「いま、ここで」を生きる』渡辺文夫・山崎久美子・久田満(編)『医療への心理学的パースペクティヴ』ナカニシヤ出版
- 渡辺文夫(2000)『「関係は本質に先立つ」か』東海大学教育開発研究所(編)『コミュニケーション教育の現状と課題』英潮社 27-45.
- 渡辺文夫・山内宏太郎(1998)「調査的面接法」高橋順

- 一・渡辺文夫・大淵憲一（編著）『人間科学研究法ハンドブック』ナカニシヤ出版 123-134.
- 山本志都（2001）「相手の話を聞く：エボケー」 八代京子・荒木晶子・樋口容視子・山本志都・コミサロフ喜美『異文化コミュニケーションワークブック』三修社 150-157.
- 山本志都（2003）「地方自治体職員の外国人職員との関係及びコミュニケーションとそれに関わる調整認知の探索的研究：JETプログラム『国際交流員』の職場への参入に伴って」『青森公立大学紀要』8 (2)：54-76.
- 山本志都（2005）「コミュニケーションは対人的気づきを深め関係を再構成するか（その1）：JETプログラムCIRと担当者を対象とした研修の開発」『青森公立大学紀要』10 (2)：21-34.
- 財団法人自治体国際化協会（2003）『The Japan Exchange and Teaching Programme』

付 録 1

表A キャッチボール・エクササイズ（設問1）
「キャッチボール・エクササイズを通して、自分の中で何に気がついたか？」

キャッチボール・エクササイズ：設問1. 気づき		
担 当 者	C I R 英 語 圏	C I R 非英語圏
キャッチT1. CIRとの関係の振り返り ①不十分 * 自分の殻を取り除き踏み込んで接しようと思っていたが、言葉不足・説明不足だった ②肯定的面の再確認 * (自分の所の)CIR は積極的で仕事が大変しやすいことを再確認した	キャッチC1. 職場での関係の振り返り * 煩わせたくない	
	キャッチC2. 自他の関係性への気づき * 自分のことに集中していた * 相手のことを気にしていた	
キャッチT2. キャッチボールの最中にコミュニケーションを意識 * コミュニケーションのエクササイズとしてアイコンタクトや取りやすさを意識。 * コミュニケーションの基本を頭の中で再確認していた	キャッチC3. キャッチボールの最中に気になっていたこと * ボールを落とす不安 * 目的は何か	キャッチc1. キャッチボールの最中に行った工夫 * うまくできるよう工夫した * リラックスさせたり、受け取りやすくしたり、目を合わせたりした
キャッチT3. キャッチボール・エクササイズについて ①熱中 * 気づかないうちにかなり熱中		キャッチc2. キャッチボール・エクササイズについて ①楽しい ②ふれあいができた ③遊びかと思ったが勉強できた
キャッチT4. コミュニケーションに関する気づき * 無意識に行っていた調整の意識化 * 工夫の必要性	キャッチC4. コミュニケーションに関する気づき * 無意識に行っていた調整の意識化 * 協力と他者理解の必要性 * 学習の必要性	
	キャッチC5. 自己発見 * アクティビティや仕事に従事しているときに、行為の目的を理解することが自分に重要と気付いた * 自分の競争的な面を発見 * いつも他の人達をがっかりさせたくなくて頑張っている	
	キャッチC6. 今後の関係調整方略 * 職場で「ボールを穏やかに投げかける」ようにする	キャッチc3. 今後の関係調整方略 * ボールを相手の所に投げる * 気をつけながら会話
	キャッチC7. キャッチボールを一般的事象に適用 * キャッチボールのスキルとメッセージ交換のスキル * ゲームのプレッシャーと人生のプレッシャー * ボールを落とすミスとコミュニケーション上のミス	
		キャッチc4. 特にない

キャッチT1. CIRとの関係の振り返り

「今の自分のもっている殻を少しでもとりのぞいて、あいまいな表現ではなく、もうひとつふみこんで、国際交流員と接することをしようと思っていたのですが、まだまだ言葉不足、説明不足だった(女性)」
 「(担当するCIRは) 他のヨーロッパ、アメリカ (のCIR) と違い日本文化を熟知しており…積極的であるので、仕事が大変しやすいことを再確認した(女性)」

キャッチT3. キャッチボール・エクササイズについて

「気づかないうちに、かなり熱中している自分がいた(女性)」
 「うまい!もう少し速い球を投げてみたい(男性)」

キャッチC2. 自他の関係性への気づき

「私は自分がやっていることにもっと集中し…パートナーのことを考えていませんでした(男性)」
 「自分のやっていることよりも相手のやっていたことの方を気にしていた(男性)」

キャッチC5. 自己発見

「私がアクティビティや仕事に従事しているときに、その行為の目的を理解することが自分にとって重要であるということにも気づいたと思います(男性)」
 「私の隣の人にぶつかりたくないと思っていたのは、職場で周りの人達に迷惑をかけたくないと思っていることに通じると思いました(女性)」

キャッチC6. 今後の関係調整方略

「もし私が『ボールを穏やかに投げかける』ようにすれば、職場でもっと効果的にコミュニケーションできるのではないのでしょうか(女性)」

キャッチC7. キャッチボールを一般的事象に適用

「私はボールを落としました。だから他の人の言っていることから間違った意味を受け取ってしまうことや間違いを犯すこともあるということを知っています(男性)」や「単純なキャッチボールのゲームで生じたこのプレッシャーは実際の人生にもあてはまると思います(女性)」

キャッチc2. キャッチボール・エクササイズについて

「ボールをうけとりやすくさせたり、目と目を合わせたりしていた(男性)」
 「キャッチボールを通して人と人のふれあいができる(女性)」
 「相手の表情を見ると、楽しそうに見える。何か私もうれしい、楽しい(女性)」

キャッチc3. 今後の関係調整方略

「キャッチボールのようなゲームをやったように私の話しを理解してもらうため、気をつけて会話をすすめます(女性)」
 「相手と練習(コミュニケーション)する時に、このボールを相手のところに投げたい(男性)」

表B キャッチボール・エクササイズ(設問2)

「このエクササイズをする前と、今では、自分の中でどのような変化があったか？」

キャッチボール・エクササイズ：設問2. 変化		
担 当 者	C I R 英 語 圏	C I R 非英語圏
キャッチT5. 安心感をもつ *心配は不要 *自然体で接すると相手に負担をかけないのでは *失敗を恐れず楽しくコミュニケーションしてもよい *心がホッとした	キャッチC8. キャッチボール・エクササイズについて ①もっとやりたい ②知らない人達でも抵抗無かった ③自然な「笑い合い」他でも大切	
キャッチT6. CIRとの関係の振り返り ①不十分 *相手の立場に立てていたか *仕事内容を話しあっていない ②再確認	キャッチC9. 担当者との関係の振り返り *話しかけたりコミュニケーションしようとするのは自分ばかりのように思える	
キャッチT7. コミュニケーションの重要性への気づき		キャッチc5. コミュニケーションの重要性への気づき

キャッチT8. 今後の可能性への期待 * (エクササイズを通して気付いたことが) 何かこれからの時間、変化をもたらすかな、と思う	キャッチC10. コミュニケーションに関する気づき ①メッセージの送受信について 受け取るメッセージ重要 言葉の裏にあるメッセージ ②非言語コミュニケーションの重要性 表情・身体表現の観察 言葉よりも言い方に意味	キャッチc6. コミュニケーションへの興味の喚起
キャッチT9. 共通目的意識の発生と達成感 * 二人で一つのことを成し遂げていくという目的意識が芽生え、かなりの達成感・満足感があつた		
	キャッチC11. 異文化コミュニケーションの意識向上	
キャッチT10. 今後の関係調整方略 * 思っていることを伝える努力 * 急に変わらないがコミュニケーション上の注意を大事にする	キャッチC12. 今後の関係調整方略 * 物事の確認・観察する * 他人のニーズに敏感になる * 理解困難な時に同僚に配慮 * 担当者が自分に話しかける工夫	キャッチc7. 今後の関係調整方略 * 自文化をわかってもらう努力 * 協力する * 相手の立場になる
	キャッチC13. 特にない	キャッチc8. 特にない 変化は意識されないうが示唆は得た

キャッチT5. 安心感をもつ

「心がホッとした感じ(男性)」

「今よりもっと心を軽く、楽しく、間違いや失敗をおそれず、コミュニケーションを取りたい。取ってもよいのだと思い、感じました(女性)」

キャッチT6. CIRとの関係の振り返り

「相手の立場に立って対応していたのかどうか(男性)」

キャッチT8. 今後の可能性への期待

「まだわからない。ただ、改めて気付いたことが、何かこれからの時間、変化をもたらすかな、と思う(女性)」

キャッチT9. 共通目的意識の発生と達成感

「二人で一つのことを成し遂げていくという目的意識が芽生えてきて、終わった後はかなりの満足感・達成感があつた(女性)」

キャッチT10. 今後の関係調整方略

「自分の中で思っていることを、いかに相手に伝えられるか、日々努力しなくてはいけない(女性)」

「急に変わるようには思わないが、コミュニケーションをとる上で、いくつか注意することが大事(女性)」

キャッチC8. キャッチボール・エクササイズについて

「もっとやりたいと思いました(女性)」

「あまりよく知らない人達でも抵抗ありませんでした(女性)」

「『笑いあう』のは自然に起こることで、多くの状況において大切なことであると気づきました(女性)」

キャッチC9. 担当者との関係の振り返り

「自分には能力があるとは思えないことが時々あります。話しかけたりコミュニケーションしたりするのは自分ばかりのような気がします(女性)」

キャッチC12. 今後の関係調整方略

「もっと物事をよく確認したり観察するという考え方がわかった(男性)」

「もっと他の人のニーズに敏感になる方がよいと思いました(男性)」

「自分のことを説明したり同僚のことを理解するのが困難な時に、もっと同僚のことに配慮できるようになれるといいと思います(男性)」

「担当者が私に話しかけるようにさせる方法を考えたいです(女性)」

キャッチc5. コミュニケーションの重要性への気づき

「コミュニケーションの大切さを一層感じました(女性)」

キャッチc6. コミュニケーションへの興味の喚起

「もっとコミュニケーションに興味がある(女性)」

チャットc7. 今後の関係調整方略

「これからはもっと相手の立場になって考えてみる（女性）」

「日本にいるから自分が積極的に日本の世界にとけこもうと努力していますが、逆に自分の国の文化・習慣を日本の方にわかってもらうのにあまり力を入れていなかった…もうちょっとがんばりたい(女性)」

表C エポケー実習（設問1）
「エポケー実習を通して、自分の中で何に気がついたか？」

エポケー実習：設問1. 気づき		
担 当 者	C I R 英 語 圏	C I R 非英語圏
I16* 7T1. 自己にとって困難なことへの気づき ①判断留保が難しい ②話すのが難しい	I16* 7C1. 自己にとって困難なことへの気づき ①聴くのが難しい	
I16* 7T2. 話し手傾向への気づき	I16* 7C2. 話し手傾向への気づき ①自分のことを話したい ②質問・コメントしたい	
	I16* 7C3. 聞き手としての自己 *私は良い聞き手 *自分を聞き手と考えていた *普段の会話マナーと同じ	I16* 7C1. しっかり聴けた *実習を通して、自分の中で相手の話をしっかりと聞きました
I16* 7T3. 聴いてもらうのが心地よい	I16* 7C4. 聴いてもらうのが心地よい	I16* 7C2. 質問されたことで聴いてくれていることを確認
		I16* 7C3. 話をまとめてくれることへの安心感 *日本語でうまく表現できないとき助かった
		I16* 7C4. 相手への不安感 *自分の話に興味があるか *聴いてくれているのか不安
I16* 7T4. 聴くことの重要性への気づき		
I16* 7T5. 自己のコミュニケーションに関する気づき *聞き上手になりたいと思う自分 *コミュニケーションの取り方の弱点に気付く *相手の言葉で会話を助けられた	I16* 7C5. 自己のコミュニケーションに関する気づき *100%理解したがっている *会話の独占にならないよう質問する *開かれた質問は慣れていない *英語では閉ざされた質問が自然 *言語ギャップがあった	
	I16* 7C6. エポケー実習について ①違和感	I16* 7C5. エポケー実習について ①違和感
I16* 7T6. エポケー手法の活用 *職場の若者とのコミュニケーションに活かせるので嬉しい		I16* 7C6. エポケー手法の活用 *相談するとき
I16* 7T7. エポケーを理解		
	I16* 7C7. 今後の関係調整方略 *（エポケー実習中に）言語ギャップにより実はよく理解なされていた点参考にする *「確かめ」をもっと使う	I16* 7C7. 今後の関係調整方略 *「開かれた質問」もする
	I16* 7C8. 特にな	I16* 7C8. 特にな

I1* 7T1. 自己にとって困難なことへの気づき

「『自分の考えや思っていること』をいったん脇に置いておくことはかなり難しかった(女性)」
 「話をするのは嫌いではないのですが、なんて説明・話が下手なのか、言葉が足りないのか思い知らされました(女性)」

I1* 7T2. 話し手傾向への気づき

「自分は聞くことが苦手。いつもどちらかという話す方にまわってしまっていると気づいた(女性)」

I1* 7T5. 自己のコミュニケーションに関する気づき

「(聞くことが得意だと思っていたが) 自己のコミュニケーションの取りかたの弱点に気付いた(女性)」
 「『あ〜ここで何か言って。私の会話を少しすすけて・・・』という気持ちもでてきてしまいました(女性)」

I1* 7C1. 自己にとって困難なことへの気づき

「質問したくなるのを抑えるのは本当に難しかった(男性)」
 「口をはさんだり、ポイントを明確にしたりしないようにすることが難しかった(女性)」

I1* 7C2. 話し手傾向への気づき

「誰かが話しているときに、私は自分を表現することを本当に必要としている (男性)」
 「他の人の話は聞かずに、会話をハイジャック、自分自身の意見や経験を話す、してしまうことがあった(男性)」
 「話し手に口をはさんで、質問したり、コメントしたりしたくなりました(男性)」
 「私には口を挟みたくないという傾向がある(男性)」

I1* 7C5. 自己のコミュニケーションに関する気づき

「私のパートナーが話していることに興味が無いわけではないが、英語では確認のために閉ざされた質問をすることが自然なように思えます(女性)」

I1* 7C6. エポケー実習について

「ただ静かに座って話されていることを聴くというのはとても変な感じがしました(男性)」
 「何も言い返すことができないのに大変苛立ちました(男性)」

I1* 7c2. 質問されたことで聴いてくれていることを確認

「私の話すとき、相手が聞いてくれるかどうか不安していましたが、二回目に相手から途中で質問されて、私の話を聞いてくれていることが確認できました(男性)」

I1* 7c3. 話をまとめてくれることへの安心感

「自分の話す内容をまとめてくれたとき、安心感を感じました・・・日本語でうまく表現できないときに、相手が正しくまとめてくれたら、助かったという感じが強いです(男性)」

I1* 7c5. エポケー実習について

「会話というのは、キャッチボールみたいにやりとりすることではないでしょうか。『聞くだけ、話すだけ』はやっぱり難しい(女性)」
 「(エポケー実習での) コミュニケーションがつまらないと感じたこともある(女性)」

表D エポケー実習（設問2）

「このエクササイズをする前と、今では、自分の中でどのような変化があったか？」

エポケー実習：設問2. 変化		
担 当 者	C I R 英 語 圏	C I R 非英語圏
I1* 7T8. 聴くことの重要性 *よく聴く	I1* 7C9. 質問するより聴くことの利点 ①質問が話を妨害 ②聞き手の沈黙が話を促進 ③質問を考えるより相手に焦点を合わせる	
I1* 7T9. 話し手傾向への気づき	I1* 7C10. 自己にとって困難なことへの気づき *聴くのが難しい *聞かれた質問が難しい	

I♠ ㊦T10. コミュニケーションに関する気づき * 会話はタイミングと話を聞く心 * 相手にもっと深く会話させることが重要	I♠ ㊦C11. コミュニケーションに関する気づき * 聴くことと話す順番を待つのは違う	I♠ ㊦c9. コミュニケーションに関する気づき * お互いに話を聞き合う重要性
I♠ ㊦T11. コミュニケーションの重要性への気づき	I♠ ㊦C12. 異文化コミュニケーションの意識向上	
I♠ ㊦T12. エポケー手法の活用 * 話し下手でも確認されることで話せる	I♠ ㊦C13. エポケー手法の活用 * 話し手が感じていること明確化 * 意見の相違があるとき役立つ	
	I♠ ㊦C14. エポケー手法の上達	
I♠ ㊦T13. エポケー手法と子供の話を聴くこととの共通性		
I♠ ㊦T14. エポケー手法について * こんな手法があると知り勉強になった。 * 「傾聴」が意識的にできる		I♠ ㊦c10. エポケー実習について * 質問しないと聞いたことにならない
I♠ ㊦T15. 今後の関係調整方略 * 相手の立場に立って判断する * よく聴き、理解を深める * よく聴いてから考えを言う	I♠ ㊦C15. 今後の関係調整方略 * もっと確かめを使う。 * アクティブリスニングを使う * よく聴いてから話す * 話し手が感じていることに耳を傾ける * 自分の意見を声に出す勇気を持つ	I♠ ㊦c11. 今後の関係調整方略 * 「開かれた質問」をする * 話をする
		I♠ ㊦c12. 特にない

I♠ ㊦T10. コミュニケーションに関する気づき

「話を聞きながら、相手にもっと深く会話をさせる大切さを感じた(女性)」
 「会話はタイミングと相手の話を聞く心だと思いました(女性)」

I♠ ㊦T12. エポケー手法の活用

「話し下手な自分でも、相手が聞き入れてくれることで、考えを確認しながら話ができることに気づいた(女性)」

I♠ ㊦T15. 今後の関係調整方略

「相手の立場に立って物事を判断してやりたいと思う(男性)」
 「相手の話をもっとよく聞いてあげ、理解を深めていきたいと思いました(女性)」

I♠ ㊦c9. 質問するより聴くことの利点

「質問もよい点がありますが、これからは『確かめ』と、話題を変えてしまう『質問』をすることは違うということに注意していきたい(男性)」
 「より多くの情報を引き出すためにできる質問を考える代わりに、他の人が言っていることに焦点を合わせるようにする(女性)」
 私の質問やコメントが話し手の本当に言いたかったことを言う能力の妨げになっているということに、より気がつくようになりました(男性)」
 「誰かが話しているときに沈黙を守っていたとしても、会話の最中に質問したかったことの答えは、後で尋ねなくても回答されているものである、と今ではわかっている(男性)」

I♠ ㊦C15. 今後の関係調整方略

「自分の感情や判断を入れずにアクティブリスニングをもっとトライする必要があります(女性)」
 「相手側の会話を十分よく理解したことが確信できるように、もっと確かめを使っていきたいです(男性)」
 「誤解を避けるためには、まずはよく聴き理解してから後で話す(女性)」
 「自分の口を開く前にもっと注意深く考えることにしました(男性)」
 「聴くことはもちろん重要ですが、私は自分の意見を声に出して話す自信を持つべきだということがわかりました(男性)」

表E コミュニケーション・グリッド（設問1）
「コミュニケーション・グリッドを通して、自分の中で何に気がついたか？」

コミュニケーション・グリッド：設問1. 気づき		
担 当 者	C I R 英 語 圏	C I R 非英語圏
ｺﾐｸﾞﾘT1. 自己を省みずに相手に要求することへの気づき * 相手に望むことはすぐ出るのに相手の仕事をスムーズにするために自分のなすべきことには気付いていない * 相手への要求 * 自分を省みていない		ｺﾐｸﾞﾘc1. 自己確認 * 自分が何を考えているかわかった
ｺﾐｸﾞﾘT2. CIRと担当者間の認識の違いへの気づき * 考え方の違いや価値観の違いの存在を実感 * CIRが予想外のことを希望していることを確認	ｺﾐｸﾞﾘC1. CIRと担当者間で相手に希望する課題が共通することへの気づき * 互いに職場でもっとコミュニケーションを希望 * 似通ったことへの関心	ｺﾐｸﾞﾘc2. CIR と担当者（職場）間にある問題の明確化 * CIRと職場の人の間にある今まで気付かなかった問題に気付いた * うまくコミュニケーションがとれていると思っていたがそうでない面もあることに気付いた * 担当者とCIR間ではっきり言わないことがありコミュニケーションがうまくいかないことがあるとわかってきた
ｺﾐｸﾞﾘT3. 担当者間の認識の違いへの気づき * 担当者間の意識のギャップの存在	ｺﾐｸﾞﾘC2. CIRが共有する課題への気づき * 国籍に関わらず同じ問題に直面	ｺﾐｸﾞﾘc3. 担当者と他CIRの認識の知得 ①担当者の認識 * 担当者の考えアドバイスが仕事に役立つ ②他CIRの認識 * 何を考えているかわかった ③担当者とCIR の認識 * 双方の意見、長所・短所がわかった
	ｺﾐｸﾞﾘC3. 他のCIRとの職務相違の気づき * 自分の仕事は他のCIRと異なる	
ｺﾐｸﾞﾘT4. CIRとの関係の振り返り * 遠慮していた	ｺﾐｸﾞﾘC4. 担当者との関係の振り返り * 職場でのコミュニケーションが不十分なことにしてお互いに誤解していたかも。解決できるはず	
	ｺﾐｸﾞﾘC5. 職場環境の再認識 ①肯定的側面の認識 * 恵まれている * 満足 * 相互に尊敬し幸運 ②否定的側面の認識 * 職場でのコミュニケーションがうまくいっていないことへの気づき	
ｺﾐｸﾞﾘT5. 今後の関係調整方略 * 積極的に情報を提供する	ｺﾐｸﾞﾘC6. 今後の関係調整方略 * 同僚ともっとコミュニケーションをとる * 仕事の手助けをする	ｺﾐｸﾞﾘc4. 今後の関係調整のための要望 * 双方(CIR と担当者)のコミュニケーションと交流を深めて欲しい * 双方に協調して欲しい
	ｺﾐｸﾞﾘC7. 職務への動機付け * 仕事を公式的面で向上させたい	

	ミグ ⅡC8. 文化的違いの理解 *「スモールトーク」の必要性は文化の一部であり日本の職場で受け入れられていないことを理解	
	ミグ ⅡC9. 担当者からの要望の不適用 *私にはその（担当者からの要望）ほとんどが当てはまらない	
		ミグ Ⅱc5. コミュニケーション・グリッドについて *プログラムはすごくよかった

ミグ ⅡT1. 自己を省みずに相手に要求することへの気づき

「自分の仕事に対して、スムーズに行くために、相手に望んでいることは、すぐでやすいのに、相手の仕事が行くために、どうしたらいいのか？ということには、あまり気づいていなかったのではないか(女性)」

「相手への要求。自分のことは省みていない(女性)」

ミグ ⅡT2. CIRと担当者間の認識の違いへの気づき

「自分達の考えてもいないことが確認できた(女性)」

「CIRと担当者の間での考え方の違いや価値感の違いがかなりあると実感しました(女性)」

「CIRの仕事以外の仕事も教えてほしいことを望んでいる(女性)」

ミグ ⅡC1. CIRと担当者間で相手に希望する課題が共通することへの気づき

「CIRも担当者も両方、職場でもっとコミュニケーションを取りたいと言っています(男性)」

「担当者もCIRも似通ったことに関心を持っている(女性)」

ミグ ⅡC4. 担当者との関係の振り返り

「職場でもっとコミュニケーションをとることについては、お互い誤解していることかもしれません。解決できることでしょう(男性)」

ミグ ⅡC5. 職場環境の再認識

「私は職場に大変恵まれていると思います(男性)」

「私を尊敬してくれる人たち、そして私が尊敬する人たちと働けること、仲良くしていることは幸運なことだと思います(女性)」

ミグ ⅡC6. 今後の関係調整方略

「同僚ともっとコミュニケーションをとる必要がある(女性)」

「手助けを必要としている人のためになる仕事をもっとする(男性)」

ミグ ⅡC7. 職務への動機付け

「自分の仕事のインフォーマルな面には大変満足しているが、フォーマルな面ではいづらか向上させたいことがある(男性)」

ミグ Ⅱc2. CIR と担当者（職場）間にある問題の明確化

「担当者とCIRの間にお互いはっきり言わないこと、正直に言わないこと、があって、コミュニケーションがうまくいかないことがあることがわかってきました(女性)」

「うまくコミュニケーションがとれていると思ったのですが、今日の授業でコミュニケーションできていない面もあると気づきました(女性)」

「自分と職場の人の間に問題がいくつかあると思いますが、いままで気がつかない問題がこの分科会で気づきました(男性)」

ミグ Ⅱc3. 担当者と他CIRの認識の知得

「ほかの国際交流員が何を考えているのかを分かってよかった…だれに何がありがたいとか、何が変わってほしいとか、何を考えているかわかった(女性)」

表F コミュニケーション・グリッド（設問2）

「このエクササイズをする前と、今では、自分の中でどのような変化があったか？」

コミュニケーション・グリッド：設問2．変化		
担 当 者	C I R 英 語 圏	C I R 非英語圏
ｺﾐｸﾞ ｳｾ6. CIRとの関係の振り返り ＊コミュニケーション理解は半分くらいだったのでは		ｺﾐｸﾞ ｳｾ6. 担当者との関係の振り返り ＊自分自身の不足な所、改めるべき短所を発見
	ｺﾐｸﾞ ｳｾ10. CIRと担当者間で相手に希望する課題が共通することへの気づき ＊（お互いから求めていることの）多くが同じであることが面白い	
ｺﾐｸﾞ ｳｾ7. 今後の関係調整可能性への期待 ＊CIRとのコミュニケーションもう少し上手くなると思う ＊CIRの考えを少し理解し、今までより相手の立場で協力できそう		ｺﾐｸﾞ ｳｾ7. 担当者の要望の理解 ＊何をして欲しいかより明確にわかった
ｺﾐｸﾞ ｳｾ8. 今後の関係調整方略 ①理解の促進 ＊相手・相手国のことを理解 ＊自分・日本・町のことを理解してもらう ②話し合いの重要性 ＊研修で教わったことやわかったことを踏まえ、お互いにもっとディスカッションする	ｺﾐｸﾞ ｳｾ11. 今後の関係調整方略 ①文化的相違の説明 ＊自分にとって当然のことを単に職場で行うのではなく、それが何か、何故自分に重要か、どうやって行うのか等説明する ②担当者からの提案の受容 ＊担当者の要望する提案に従ってみる	ｺﾐｸﾞ ｳｾ8. 今後の関係調整方略 ①はっきり言う ＊知りたいことや疑問があるときははっきり言う ②話し合う ＊気付かなかった問題とその解決方法を率直に話し合う
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> ｺﾐｸﾞ ｳｾ12. 職務への動機付け＝今後の関係調整方略 ①自分からののはたらきかけ ＊何をなすべきか質問することを恐れないようにする ＊職場がプロジェクトについてもっと考える時間を作ろう ＊率先してプロジェクトをスタートさせよう ＊仕事を待つのではなく積極的に探そう </div>	
	ｺﾐｸﾞ ｳｾ13. 職務への動機付け ①継続への意欲 ＊こうした仕事をもっと続けたい	
	ｺﾐｸﾞ ｳｾ14. コミュニケーション・グリッドについて ①関係・職務の振り返りに満足 ＊担当者がCIR との関係を考える時間がとれてよかった ＊時間をかけて仕事について考えるのはよかった ②担当者の認識の知得 ＊担当者の意見・考えが聞けてよかった	
	ｺﾐｸﾞ ｳｾ15. 現状維持 ＊今のよう環境を保ちたい	ｺﾐｸﾞ ｳｾ9. 現状満足 ＊職場に「変わってほしい」と考えていない ＊仕事・職員に満足

ミグ JT7. 今後の関係調整可能性への期待

「CIRさんとのコミュニケーションがもう少しだけ上手くなると思う(女性)」
「CIRの考えが今までより少し理解出来たので、今までよりさらに、相手の立場で協力できそうに思う」

ミグ JT8. 今後の関係調整方略

「今日一日の研修で教わった、わかったことを踏まえて、お互いもっとディスカッションする事が大事なのだと思います(女性)」
「相手の事、相手の国の事を理解するように努力する事。自分の事、日本の事、自分の町の事を、もう少し理解してもらおうようにする事(女性)」

ミグ JC11. 今後の関係調整方略 ①文化的相違の説明

「同僚やスタッフ達に西洋文化や考え方を教育することをもっと熱心に試みたいと感じています。例えば、もしスモールトークが私にとって当然のことであれば、ただ単に職場でそれをやってみるのではなく、「スモールトーク」について、それが何か、何故自分にとって重要なのか、さらにどうやってそれを行うのか、まで説明すべきであると感じています(男性)」

ミグ JC11. 今後の関係調整方略 ②担当者からの提案の受容

「彼ら（担当者）が『もっとうまくいくために』の欄に書いた様々な提案に従ってみようと思います(男性)」

ミグ JC12. 職務への動機付け＝今後の関係調整方略

「職場がプロジェクトについてもっと考える時間を作ろう。率先してプロジェクトをスタートさせるよう努めよう(女性)」
「仕事がやってくるのをただ望むより、積極的に仕事を探そうと決心した(男性)」
「私が何をなすべきかについて質問することを恐れないようにする(男性)」

ミグ JC13. 職務への動機付け

「こうした仕事をもっと続けたいという気になった。特に、子供たちとの仕事や、日々の仕事に小さな『違い』をもたらしていくこと(女性)」

ミグ JC8. 今後の関係調整方略

「気がつかなかった問題をこの分科会で（気がついたので）、率直に話し合い、解決方法について話して問題がなくなるように努力しようと思います（男性）」や「担当者に何かしりたいことがあったときとか、疑問があった時、はっきり言いたい(女性)」

表 G 研修全体（設問 1）
「研修全体を通して、自分の中で何に気がついたか？」

研修全体：設問 1. 気づき		
担 当 者	C I R 英 語 圏	C I R 非英語圏
全体T1. CIRとの関係の振り返り * 日々の業務に流されCIRの要望に十分応えられていない * わかっているつもりのことでも認識が浅いことに気付かされた	全体C1. 同僚との関係の振り返り * 職場の人達を全く理解できていないことがあることを学んだ	
全体T2. CIRへの理解 * CIRの感じている事が少しわかった		
全体T3. CIR の仕事の再検討 * CIRの仕事について再度検討してみたい	全体C2. 話し手傾向への気づき * 話すのが好き。良い聞き手でない	
全体T4. 聴くことの必要性 * 話を聞いてもらう事のうれしさが身にしみてわかった	全体C3. 聴くことの必要性 * アクティブリスニングの練習 * 文章の途中やポイントで遮らない	
全体T5. 同僚への感謝 * 自分の職場では係以外の人たち全員がCIR に気配りしてくれることを再確認		

全体T6. 他の参加者からの刺激 * 一生懸命な他の参加者の熱意にハッとする		
	全体C4. 今後の関係調整可能性への気づき * 「自分の居場所」と日常の仕事を見つけたと感じていたとしても、物事をもっとスムーズにする方法があるだろう	
	全体C5. 今後の関係調整方略 * 物事が起こるのを期待するのではなく、ゴール追求に積極的になる * もっと話す * もっとはっきり言う	全体c1. 今後の関係調整方略 * 一歩進んでコミュニケーションする
	全体C6. 文化的相違の話し合い * 文化的相違の理解と話し合いの重要性	全体c2. 新しい気づきの発見 * 今まで気付いていないことがあった
	全体C7. 異文化適応への気づき * 日本文化への適応意欲への気づき * 自文化と日本文化への理解 * 文化的相違に対する感情的反応の留保の困難さ	全体c3. 研修について * 担当者にもCIRにもいいことや悪いことについて話し合い、役に立つ

全体T4. 聴くことの必要性

「相手の話を聞く事が、いかに大切か本当に知らされたような気がします。話を聞いてもらう事が、どんなにうれしいのか、身にしみてわかりました。そんな自分がいます(女性)」

全体C5. 今後の関係調整方略

「私は話すより聞く方が好きだと気づきました。でもコミュニケーションは双方向なのだから、私はもっと話すべきです(女性)」

「コミュニケーションにおいて、もっとはっきり物を言わなければなりません。ただ物事が起こるのを期待するのではなくゴールを追求していくことに積極的にならなくてはなりません(男性)」

全体C6. 文化的相違の話し合い

「異なる文化のパターンを理解し、お互いにそのことについて意見を交わすことの大切さに気づきました(女性)」

全体C7. 異文化適応への気づき

「日本の文化と生活の仕方に溶け込もうとし始めたことに気づきました。私が育った私自身の文化と、今住んでいる日本の文化の両方をより良く理解するようになりました(女性)」

表H 研修全体（設問2）

「この研修を受ける前と、今では、自分の中でどのような変化があったか？」

研修全体：設問2. 変化		
担 当 者	C I R 英 語 圏	C I R 非英語圏
全体T7. CIRとの関係の振り返り * 仕事及び仕事以外でも協力していると思っていたが不十分な面が確認できた	全体C8. 担当者の再評価 ①感謝 * 担当者との関係に感謝 ②敬意 * 担当者の抱える困難なことに對して新たに敬意	
	全体C9. 職務への動機付け * 地域社会での仕事に前向きになれた	全体c4. 職務への動機付け * 仕事に対する姿勢が積極的になった * CIR生活を頑張る刺激になった

全体T8. 今後の関係調整への動機付け * CIRとの溝が埋められるよう努力したい		全体c5. 今後の関係調整への動機付け * 直面する問題に何らかのことができ、日本人との本当の国際交流をしたい
全体T9. 今後の関係調整方略 * 精神面でのフォローも気配りしたい * もっとCIR とコミュニケーションをとる * 相手の意見を全て聞く、話しやすい状態をつくる	全体C10. 今後の関係調整方略 ① 自分の仕事をするだけでなく過程（どう感じ何を当然とするか）を説明する ② よく聴く ③ 視点取得 同僚の物事の見方をわかるようにする	
	全体C11. コミュニケーションに関する気づき * コミュニケーションの重要性 * よく聴く * エボケでコンフリクト解消	
	全体C12. 曖昧事象の明確化 ① 枠組みの入手 * ずっと思っていながらうまく言葉にできなかった事の規範を解説する手助けになった ② 職務に感じた疑問への理解 * 仕事のことで自分の期待が満たされなかった理由を理解 ③ 同僚に与える印象の理解 * 自分の言動が同僚にどのように受け取られる可能性があるかわかった	全体c6. CIRが共有する課題への気づき * CIRの悩みに同質性を感じた
	全体C13. 担当者参加の要望 * 担当者が全ての時間出席してくれていたらと思った	全体c7. 自己の体験の振り返り * 最後のプログラムでやった「うまくいっていること」は、私のCIR生活を振り返る時間だった
全体T10. 研修について * 感謝	全体C14. 研修について ① 感謝 ② 肯定的評価 ③ キャッチボール・エクササイズ * 良いアイデア	全体c8. 研修について ① 感謝 ② 肯定的評価

全体C8. 担当者の再評価

「私の担当者との関係について、もっと感謝するようになりました(男性)」
 「『担当者』の抱える困難なことについて新たに敬意を感じるようになった(男性)」

全体C10. 今後の関係調整方略

「自分の仕事をするだけでなく、どんな風に自分の仕事に取り組んでいるか、例えば、自分がどう感じているのか、何を当然と思っているかなどについて説明することをもっと努力する必要(男性)」
 「もっと努力して、他の人の、特に同僚の物事の見方をわかるようにしたい(男性)」

全体C12. 曖昧事象の明確化

「ワークショップは私がずっと思っていながらうまく言葉にできなかった多くの事柄に関しての『規範を解説する』手助けになった(男性)」
 「私の仕事のことで、何故早い時期に私の期待が満たされなかったか、よりよく理解できる(男性)」

付 録 2

表ア 仮説的学習目標 1 を支持する回答項目

関 連 す る 項 目		学 習 ユ ニ ッ ト
担 当 者	コミグ'IT1. 自己を省みずに相手に要求することへの気づき コミグ'IT3. 担当者間の認識の違いへの気づき コミグ'IT4. CIRとの関係の振り返り コミグ'IT6. CIRとの関係の振り返り	コミュニケーション・グリッド
英語圏CIR	キャッチC5. 自己発見	キャッチボール・エクササイズ
	コミグ'IC2. CIRが共有する課題への気づき コミグ'IC3. 他のCIRとの職務相違の気づき コミグ'IC5. 職場環境の再認識	コミュニケーション・グリッド
非英語圏CIR	コミグ'IC1. 自己確認 コミグ'IC3. 担当者と他CIRの認識の知得	コミュニケーション・グリッド

表イ 仮説的学習目標 2 を支持する回答項目

関 連 す る 項 目		学 習 ユ ニ ッ ト
担 当 者	コミグ'IT2. CIRと担当者間の認識の違いへの気づき	コミュニケーション・グリッド
英語圏CIR	コミグ'IC1. CIRと担当者間で相手に希望する課題が共通することへの気づき コミグ'IC4. 担当者との関係の振り返り コミグ'IC8. 文化的違いの理解 コミグ'IC11. 今後の関係調整方略	コミュニケーション・グリッド
非英語圏CIR	コミグ'IC2. CIR と担当者（職場）間にある問題の明確化 コミグ'IC8. 今後の関係調整方略	コミュニケーション・グリッド

表ウ 仮説的学習目標 3 を支持する回答項目

関 連 す る 項 目		学 習 ユ ニ ッ ト
担 当 者	キャッチT3. キャッチボール・エクササイズについて キャッチT5. 安心感をもつ キャッチT9. 共通目的意識の発生と達成感	キャッチボール・エクササイズ
英語圏CIR	キャッチC8. キャッチボール・エクササイズについて	キャッチボール・エクササイズ
非英語圏CIR	キャッチc2. キャッチボール・エクササイズについて	キャッチボール・エクササイズ

表エ 仮説的学習目標 4 を支持する回答項目

関 連 す る 項 目		学 習 ユ ニ ッ ト
担 当 者	キャッチT1. CIRとの関係の振り返り キャッチT6. CIRとの関係の振り返り キャッチT8. 今後の可能性への期待	キャッチボール・エクササイズ
	エポケT15. 今後の関係調整方略	エポケー実習
	コミグ'IT5. 今後の関係調整方略 コミグ'IT7. 今後の関係調整可能性への期待 コミグ'IT8. 今後の関係調整方略	コミュニケーション・グリッド

	全体T1. CIRとの関係の振り返り 全体T2. CIRへの理解 全体T5. 同僚への感謝 全体T6. 他の参加者からの刺激 全体T7. CIRとの関係の振り返り 全体T8. 今後の関係調整への動機付け 全体T9. 今後の関係調整方略	研修全体
英語圏CIR	キャッチC1. 職場での関係の振り返り キャッチC2. 自他の関係性への気づき キャッチC6. 今後の関係調整方略 キャッチC12. 今後の関係調整方略	キャッチボール・エクササイズ
	エボケーC7. 今後の関係調整方略 エボケーC15. 今後の関係調整方略	エボケー実習
	コミグ リC6. 今後の関係調整方略 コミグ リC11. 今後の関係調整方略 コミグ リC12. 職務への動機付け＝今後の関係調整方略	コミュニケーション・グリッド
	全体C1. 同僚との関係の振り返り 全体C5. 今後の関係調整方略 全体C8. 担当者の再評価 全体C10. 今後の関係調整方略	研修全体
非英語圏CIR	キャッチc7. 今後の関係調整方略	キャッチボール・エクササイズ
	エボケーc11. 今後の関係調整方略	エボケー実習
	コミグ リc6. 担当者との関係の振り返り	コミュニケーション・グリッド
	全体c1. 今後の関係調整方略 全体c4. 職務への動機付け	研修全体

付 録 3 コミュニケーション・グリッド

表a CIRグループが作成したコミュニケーション・グリッドからの抜粋

○○がしてくれることで、うまくいっていること、ありがたいことは何ですか？ (○○には任意の言葉を挿入するよう指示。CIRグループは「担当者」と入れていた)
*質問をしてもよいという雰囲気を表してくれる *仲間の一員として扱ってくれる *行き先を教えるのに地図を描いてくれる *私の仕事に関する書類はいつも私の机にまわしてくれる *自分個人の話をよく聞いてくれる *翻訳した文書を検討してくれる *職場でいつも笑顔でいてくれる *文書でのコミュニケーションの様式が明確で一貫性がある 他
もっとうまくいくために、○○はあなたのために何ができますか？どうしてくれるとありがたいでしょうか？ (○○には任意の言葉を挿入するよう指示。CIRグループは「担当者」と入れていた)
*一日一回くらいは話がしたい *もっと強くなってほしい。自分達を傷つけるのではと心配しないで、はっきりと言ってほしい *正直なフィードバックと改善のためのコツを教えてほしい *私が理解しているか確認してほしい *担当者や関係者と一緒に企画を立てたい *私がやりたい事業を上司にPRして欲しい *国際交流という役割の個人的見解を示して欲しい *もう少しはっきりとゆっくりと話してほしい 他

表b 担当者グループとC I Rグループの作成したコミュニケーション・グリッドから
要望に関して互いに対を成す記述の抜粋

担 当 者 グ ル ー プ	C I R グ ル ー プ
* 職員に対して気軽に声をかけて欲しい	* もっと自分と話して欲しい
* (仕事に関して) やりたいことを教えて欲しい	* 仕事を与えて欲しい
* 役場や日本のルールをもっと知って欲しい	* 仕事以外のことについてもっと教えてほしい * 間違ったところについてもっとはっきり教えて欲しい * 本に書いていないような暗黙のルールは知りたくても知る方法がないので教えて欲しい

Abstract

CIRs (Coordinators of International Relations) are invited from over 30 countries through the JET programme (The Japan Exchange and Teaching Programme), and are assigned to local governments all over Japan. Tantosha (care-takers, supervisors) are local government officials who work with CIRs. This paper first describes the learners' experiences of the workshop developed for CIRs and Tantosha. Qualitative data are collected during and after the workshop. Then, based on the description of the learners' experiences, four hypothetical learning objectives are examined. The four hypothetical learning objectives are: 1) self-disclosure increases self-awareness and other-awareness; 2) metacommunication increases self-awareness and other-awareness; 3) collaborative activity creates integrated boundaries and a sense of unity between self and others; and 4) awareness and findings obtained through experiential learning reconstruct one's cognition of relationships with others. Finally, how communication could increase interpersonal awareness and reconstruct relationships are discussed.